UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DOCTORADO EN POLÍTICAS PÚBLICAS

PRODERMAGICO y el Modelo de Turismo Sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero: Estrategias para la mejora de la Política Turística a través del PLS-SEM

TESIS

Que para obtener el título de

Doctora en Políticas Públicas

PRESENTA

Mtra. Guadalupe Manzano Ocampo

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Francisco Javier Ayvar Campos

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

Morelia, Michoacán; mayo 2024

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DOCTORADO EN POLÍTICAS PÚBLICAS

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la ciudad de Morelia, Michoacán, el día 15 de abril de 2024, los miembros de la mesa de sinodales designada por el H. Consejo Técnico del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, aprobaron para presentar en examen de grado la tesis titulada:

PRODERMAGICO y el Modelo de Turismo Sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero: Estrategias para la mejora de la Política Turística a través del PLS-SEM

Presentada por la alumna:

Guadalupe Manzano Ocampo

Aspirante al grado de **Doctora en Políticas Públicas.** Después de haber efectuado las revisiones necesarias, los miembros de la mesa de sinodales manifestaron SU APROBACIÓN DE LA TESIS en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

MESA DE SINODALES

Director de la tesis

Dr. Francisco Javier Ayvar Campos

Secretario

Dr. Hugo Amador Herrera Torres

Primer vocal

Dr. Mario Gómez Aguirre

Segundo vocal

Dr. Rubén Molina Martínez

Tercer vocal

Dr. Casimiro Leco Tomás

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DOCTORADO EN POLÍTICAS PÚBLICAS

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En la ciudad de Morelia, Michoacán, el día 15 de abril de 2024, la que suscribe, ***Guadalupe Manzano Ocampo,*** alumna del programa de Doctorado en Políticas Públicas del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, manifiesto ser la autora intelectual del presente trabajo de tesis desarrollado bajo la dirección del Dr. Francisco Javier Ayvar Campos y cedo los derechos del trabajo titulado: ***PRODERMAGICO y el Modelo de Turismo Sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero: Estrategias para la mejora de la Política Turística a través del PLS-SEM,*** a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo para su difusión con fines estrictamente académicos.

No está permitida la reproducción total o parcial de este trabajo de tesis, ni su tratamiento o transmisión por cualquier medio sin la autorización escrita de la autora y/o del director del mismo. Cualquier uso académico que se haga de este trabajo deberá realizarse conforme las prácticas legales establecidas para este fin.

_____

Guadalupe Manzano Ocampo

Dedicatoria

Para mi difunto abuelo, que ya no existe en el ámbito físico, pero su influencia persiste en la dirección de mis acciones y elecciones.

A mi abuela, que es mi fuente de inspiración, por las innumerables ocasiones en las que me regaló numerosas sonrisas y miradas significativas, lo que me dio una sensación de tranquilidad y aliento, incluso en las circunstancias más difíciles. Además, me presentó una perspectiva totalmente nueva a la hora de percibir y explorar el mundo.

A mis padres, por siempre estar presentes en cada uno de mis logros e inspirarme a seguir creciendo, tanto en el ámbito académico como personal, gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos y palabras de aliento en los momentos más oportunos.

A mi hermano, que siempre permanece a mi lado, ofreciéndome un apoyo y una asistencia inquebrantables en los momentos en que más lo necesité.

A mis estimados profesores, que siempre me han ofrecido su apoyo, orientación y motivación inquebrantables.

Agradecimientos

En primera instancia, expreso mi agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por su invaluable respaldo financiero para facilitar la realización de estudios de posgrado. Sin este apoyo, la ejecución de las actividades inherentes a la realización de esta investigación se habría visto considerablemente restringida.

Además, extiendo mi agradecimiento a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH), una prestigiosa institución que me ha acogido amablemente durante un período de trece años. Asimismo, quisiera reconocer al Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE), que funciona bajo los auspicios de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Siento un inmenso respeto y gratitud hacia esta institución por haberme dotado de los conocimientos, los valores y las habilidades, además de los enfoques estratégicos de valor agregado, necesarios para llevar a cabo diversos análisis en el ámbito de las políticas públicas, así como en el ámbito de la investigación y el desarrollo.

Agradezco infinitamente a mi director de tesis, el Dr. Francisco Javier Ayvar Campos, por su apoyo inquebrantable, su tiempo dedicado y su disposición a compartir su experiencia a lo largo de esta investigación. Sin su inestimable ayuda, no habría podido llevar a cabo este esfuerzo de manera satisfactoria. Además, doy las gracias a mis sínodos, el Dr. Hugo Amador Herrera Torres, el Dr. Mario Gómez Aguirre, el Dr. Rubén Molina Martínez y el Dr. Casimiro Leco Tomas, por su valioso tiempo y sus sagaces opiniones y contribuciones, que han aumentado la riqueza de esta investigación.

Tabla de Contenido

	Pág
Tabla de contenido	
Relación de cuadros, gráficas, mapas e ilustraciones	
Glosario	
Siglario	
Resumen	
Abstract.	
Introducción	1
Capítulo 1.	
Fundamentos de la investigación	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Objetivos de la investigación	8
1.3. Justificación	9
1.4. Tipo de investigación	9
1.5. Marco Teórico	10
1. 6. Hipótesis de investigación	12
1.7.Identificación de variables	13
1.8. Instrumentos de investigación	14
1. 9. Universo y muestra de estudio	14
1.10. Alcances y limitantes de la investigación	15
Capítulo 2	
La política pública y el turismo sustentable en el mundo, en América Latina, en México, en Guerrero y en Zihuatanejo de Azueta	16
2.1. La política turística y el turismo sustentable en el mundo	16
2.2. Las políticas públicas y el turismo sustentable en América Latina	28
2.3. Las políticas públicas y el turismo sustentable en México	43
2.4. Las políticas públicas y el turismo sustentable en el estado de Guerrero	66
2.5. Las políticas públicas y el turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta	77
Capítulo 3	
Enfoques teóricos que abordan la relación entre las políticas públicas y el turismo sustentable	89
3.1. Las políticas públicas	89
3.2. El turismo sustentable	101
3.3.Vínculo teórico entre políticas públicas y turismo sustentable	124
Capítulo 4	
El modelo de ecuaciones estructurales como herramienta metodológica para el análisis de la relación entre turismo sustentable y el PRODDERMAGICO	136
4.1.Sustento teórico y empírico de la metodología a desarrollar en el estudio	136
4.2. Implicaciones de la aplicación de la metodología	154

Capítulo 5

Análisis y discusión de la incidencia del PRODERMAGICO en el Modelo de Turismo Sutentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero 166

5.1. Análisis de frecuencias sobre la satisfacción del beneficiario respecto al PRODERMAGICO 166

5.2. Análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el turismo sustentable a través del modelo SEM-PLS 191

5.3. Modelo estructural 195

5.4. Modelo de medida 202

5.5. Discusión de resultados 211

Capítulo 6

Estrategias para una mayor incidencia del PRODERMAGICO en el Modelo de Turismo Sustentable 213

6.1. Análisis del prodermagico y el modelo de turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero 213

6.2. Estrategias para el fortalecimiento del PRODERMAGICO 214

Conclusiones 242

Recomendaciones 249

Referencias bibliográficas 252

Anexos 269

Lista de gráficas

Pág

Gráfica 1. Producto interno bruto mundial por paridad del poder adquisitivo 19
Gráfica 2. Producto Interno Bruto por países 21
Gráfica 3. Formación bruta de capital como porcentaje del PIB 22
Gráfica 4. Turistas captados por regiones en el mundo 24
Gráfica 5. Ingresos por turismo en el mundo 25
Gráfica 6. Índice de Gini en el mundo 26
Gráfica 7. Tasa de incidencia de la pobreza en el mundo 27
Gráfica 8. El PIB en América Latina comparado con el mundo 34
Gráfica 9. Crecimiento del PIB en los países de América Latina 35
Gráfica 10. Formación bruta de capital comparación entre el porcentaje mundial, América Latina y el 37
Gráfica 11. Formación bruta de capital en América Latina 38
Gráfica 12. Llegada de turistas por país de América Latina 39
Gráfica 13. Índice de Gini para América Latina 41
Gráfica 14. La tasa de incidencia de la pobreza de los países de América Latina 42
Gráfica 15. Producto Interno Bruto en México 51
Gráfica 16. Formación Bruta de Capital en México 52
Gráfica 17. Formación bruta de capital fijo total y turístico, precios comprador 54
Gráfica 18. Producto Interno Bruto Turístico 55
Gráfica 19. Llegada de turista a México 57
Gráfica 20. Puestos de trabajo ocupados remunerados 58
Gráfica 21. Índice de Gini en México 60
Gráfica 22. Tipos de pobreza en México 61
Gráfica 23. Principales variables e indicadores derivados de las cuentas de actividades ambientales 62
Gráfica 24. Gastos en protección ambiental del sector público por nivel de gobierno y los hogares 63
Gráfica 25. Huella ecológica vs biocapacidad en México 64
Gráfica 26. Índice de desarrollo humano y huella humana en México 65
Gráfica 27. Participación porcentual Estatal en el PIB 67
Gráfica 28. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2000 68
Gráfica 29. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2010 69
Gráfica 30. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2020 70
*Gráfica 31.*Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2000 71
Gráfica 32. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2005 72
Gráfica 33. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2010 73
Gráfica 34. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2015 74
Gráfica 35. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2020 75
Gráfica 36. Población con algún tipo de rezago en el Estado de Guerrero 76
Gráfica 37. Población total del municipio de Zihuatanejo de Azueta en el periodo 2000-2020 79

Gráfica 38. Condiciones de educación y salud de la población de Zihuatanejo de Azueta 80
Gráfica 39. Condiciones de la vivienda en el municipio de Zihuatanejo de Azueta 81
Gráfica 40. Indicadores sociales para Zihuatanejo de Azueta 82
Gráfica 41. Género de los/as encuestados/as 167
Gráfica 42. Edad de los/as encuestados/a 168
Gráfica 43. Estado civil de los/as encuestados/as 169
Gráfica 44. Número de años de los/as encuestados/as viviendo en Zihuatanejo de Azueta 170
Gráfica 45. Participación de los/as encuestados/as en el turismo 171
Gráfica 46. Dimensión componentes del PRODERMAGICO 172
Gráfica 47. Dimensión componentes del Modelo de Turismo Sustentable 175
Gráfica 48. Dimensión imagen del programa 176
Gráfica 49. Dimensión calidad de la gestión 178
*Gráfica 50.*Dimensión valoración de externalidades 179
Gráfica 51. Dimensión quejas del programa 180
Gráfica 52. Dimensión expectativas del programa 183
Gráfica 53. Percepción del programa 184
Gráfica 54. Dimensión grado de apropiación 185
Gráfica 55. Dimensión capacitación y transferencia de tecnología 186
Gráfica 56. Dimensión social del Turismo Sustentable 187
Gráfica 57. Dimensión ambiental del Turismo Sustentable 189
Gráfica 58. Dimensión económica del Turismo Sustentable 190

Lista de tablas

Pág

Tabla 1a. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (Parte 1) 44

Tabla 1b. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (parte 2) 45

Tabla 1c. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (parte 3) 46

Tabla 2. Política, programa y proyecto: algunas diferencias 91

Tabla 3. Principales enfoques de políticas pública 96

Tabla 4. Dimensiones del concepto sustentable 113

Tabla 5. Posición de la sustentabilidad en el turismo 114

Tabla 6a. Caracterización de los modelos de desarrollo 121

Tabla 6b. Caracterización de los modelos de desarrollo 122

Tabla 7. Componentes de la variable independiente 138

Tabla 8. Componentes de la teoría de satisfacción del beneficiario que se utilizan para analizar el programa 140

Tabla 9. Componentes de la variable dependiente 141

Tabla 10. Distribución muestral por localidad 156

Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad 159

Tabla 12. Componente de la dimensión imagen del programa 160

Tabla 13. Componentes de la dimensión percepción y valoración del programa 161

Tabla 14. Configuración del algoritmo PLS-SEM 191

Tabla 15. Relación de pruebas estadísticas para el modelo PLS-SEM 195

Tabla 16. R cuadrado ajustado del modelo 197

Tabla 17. Coeficientes de determinación R cuadrado 197

Tabla 18. Coeficientes path 198

Tabla 19. Coeficiente Path 199

Tabla 20. Análisis de F cuadrado 200

Tabla 21. Varianza extraída media 203

Tabla 22. Criterio de Fornell-Larcker 206

Tabla 23. Indicadores de fiabilidad 207

Tabla 24. Estadísticos de colinealidad modelo interno 209

Lista de figuras

Pág

Figura 1. Aproximación al modelo de análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable (Diagrama de senderos) 193

Figura 2. Aproximación al modelo de análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable (II) 194

Glosario

Calidad de la gestión	Se define como las características y cualidades propias a las acciones las características y cualidades propias a las acciones administrativas que se realizan para acceder y recibir los apoyos del programa (Fornell, 2006).
Desarrollo sustentable	Satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (CMMAD, 1987:24).
Expectativas	Se define como la perspectiva y esperanza que el usuario se creó ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa (Fornell, 2006).
Imagen del programa	Se define como el conocimiento previo que se tenía sobre del programa antes de ser usuario del mismo (Fornell, 2006).
Infraestructura turística	Es la suma de componentes tangibles que incluye los bienes, recursos, equipamientos (ESADE, 1996).
Medio ambiente	Es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas (ONU, 1972).
Modelo de turismo sustentable integrado	Asociado a un turismo no masivo, a pequeña escala, en donde la población local planifica, controla y gestiona su propio proceso de desarrollo turístico (Inostroza, 2016).
Oferta turística	La oferta turística es la suma de componentes tangibles e intangibles, que incluye los bienes, recursos, infraestructuras, equipamientos, servicios, ingeniería de gestión, imagen de marca y precio que el turista percibe (ESADE, 1996).
Patrimonio cultural	Es la herencia cultural propia del pasado de una comunidad, mantenida hasta la actualidad y transmitida a las generaciones presentes (UNESCO, 2001).
Patrimonio histórico	Es el conjunto de bienes, tanto materiales como inmateriales, acumulados a lo largo del tiempo, que se consideran valiosos para las personas o la sociedad, y por lo tanto merecedores de su conservación y transmisión a las generaciones futuras (UNESCO, 2001).
Políticas públicas	Conjunto de acciones, estructuradas en modo intencional y causal, que se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público. (Aguilar, 1996)
Privatización	Se refiere a pasar la propiedad de las empresas públicas a los particulares o empresarios privados; es también abandonar actividades o servicios atendidos por organismos públicos para que sean los particulares los que carguen con ellos (Negrete, 2001).

Teoría de la satisfacción del beneficiario	Expresa la valoración y percepción que tiene la beneficiaria a través de la aprobación o desaprobación de la expectativa generada por el servicio o beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de programas sociales, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional (Rodríguez *et al*., 2012).
Turismo	Es una actividad que integra territorios "es un vector de la globalización, porque promueve flujos financieros, de mercancías, de personas y de ideas a nivel planetario" (Córdoba *et al*., 2003).
Turismo sustentable	Es una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (OMT, 2017).
Satisfacción del beneficiario	Se define como el estado psicológico del usuario que expresa la valoración global que tiene sobre el apoyo del programa (Fornell, 2006).
Valoración de las externalidades	Se define como la percepción de cambios tangibles e intangibles generados por haber sido usuario del programa (Fornell, 2006).

Siglario

BM	Banco Mundial
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIP	Centros de Planificación Integral
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CONAPO	Consejo Nacional de Población
CMMAD	Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo
DOF	Diario Oficial de la Federación
FBC	Formación de Capital Fijo
FONATUR	Fondo Nacional de Turismo (México)
IDH	Índice de Desarrollo Humano
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	Organización No Gubernamental
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PATH	Análisis de rutas
PIB	Producto Interno Bruto
PLS-SEM:	Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales
PDDU	Plan Director de Desarrollo Urbano
PRODERMAGICO	Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos
SEM:	Ecuaciones Estructurales con Mínimos Cuadrados Parciales
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Resumen

La investigación aborda la falta de evidencia empírica y teórica sobre la relación entre políticas públicas y turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. Se centra en analizar la conexión entre el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) y el modelo de turismo sustentable desde la perspectiva de los beneficiarios. Utilizando el análisis PLS-SEM y la teoría de satisfacción del beneficiario como fundamento teórico-metodológico, se busca identificar dimensiones clave del PRODERMAGICO relacionadas con el turismo sustentable, basadas en la teoría de satisfacción del beneficiario. Los hallazgos revelan una relación significativa entre PRODERMAGICO y el turismo sustentable. En consecuencia, se recomienda fortalecer la atención a las quejas, la transferencia de tecnología, las expectativas y percepciones de los beneficiarios en relación con el PRODERMAGICO. Este análisis contribuye a llenar el vacío en la comprensión de las políticas públicas y el turismo sustentable en la región, subrayando la importancia de considerar las opiniones y necesidades de los beneficiarios para el éxito de los programas de desarrollo turístico sustentable.

Palabras clave

Percepción de beneficiarios, Calidad de gestión, Quejas, Grado de apropiación, Transferencia de tecnología

Abstract

The research addresses the lack of empirical and theoretical evidence regarding the relationship between public policies and sustainable tourism in Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. It focuses on analyzing the connection between the Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) and the sustainable tourism model from the perspective of beneficiaries. Using PLS-SEM analysis and beneficiary satisfaction theory as the theoretical-methodological foundation, the aim is to identify key dimensions of PRODERMAGICO related to sustainable tourism, based on beneficiary satisfaction theory. Findings reveal a significant relationship between PRODERMAGICO and sustainable tourism. Consequently, it is recommended to strengthen attention to complaints, technology transfer, beneficiaries' expectations, and perceptions regarding PRODERMAGICO. This analysis contributes to filling the gap in understanding public policies and sustainable tourism in the region, emphasizing the importance of considering beneficiaries' opinions and needs for the success of sustainable tourism development programs.

Keywords
Beneficiary perception, Management quality, Complaints, Degree of appropriation, Technology transfer

Introducción

El problema de investigación que se presenta en este estudio gira en torno a la evolución del modelo de desarrollo turístico uno de los destinos de sol y playa más importantes para el país, Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. Inicialmente, este modelo se enfocó en promover el crecimiento económico en áreas marginadas. Sin embargo, con el tiempo, se ha convertido en un paradigma de segregación. Este cambio ha provocado una desconexión entre la experiencia turística y el entorno cultural, lo que, en última instancia, ha repercutido en la calidad de vida de la población local.

Es importante señalar que la evolución del problema social a problema público surge cuando el fenómeno que causa malestar entre ciertos grupos sociales es reconocido por el sector gubernamental. Al avanzar en el proceso de políticas públicas, uno de los desafíos que surgen es la falta de monitoreo y evaluación de los programas de turismo sustentable, específicamente de PRODERMÁGICO.

Por eso es crucial implementar instrumentos que puedan analizar la relación entre este programa y el modelo de turismo sustentable. Hacerlo proporcionará información valiosa sobre la eficiencia del programa e identificará cualquier desafío existente que deba abordarse.

Las preguntas de investigación se erigen como el punto de partida esencial para abordar esta compleja relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta. Cada una de estas preguntas específicas se convierte en una guía detallada para explorar diferentes aspectos, desde la influencia de la imagen del PRODERMAGICO hasta el impacto de las quejas y las expectativas sobre este programa.

Los objetivos de la investigación delinean claramente el propósito general y específico que guiará el desarrollo del estudio. El objetivo general se presenta como una meta ambiciosa pero necesaria: determinar las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen una mayor incidencia en el Modelo de Turismo Sustentable en Zihuatanejo de Azueta, basándose en la perspectiva de los beneficiarios y usuarios.

Los objetivos específicos, por otro lado, desglosan este propósito general en tareas más específicas y medibles. Cada uno de ellos busca analizar, evaluar, identificar, examinar, explorar o determinar aspectos clave que contribuirán a una comprensión integral de la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable en la región.

Las hipótesis, tanto la general como las específicas, plantean proposiciones que serán puestas a prueba durante el desarrollo de la investigación. La hipótesis general destaca las dimensiones del PRODERMAGICO que se consideran de mayor influencia, mientras que las hipótesis específicas proponen relaciones positivas entre diferentes variables, desde la imagen y la calidad de gestión hasta la transferencia de tecnología y el fortalecimiento de dimensiones clave.

La justificación destaca la relevancia social al afectar directamente a la sociedad local, las implicaciones prácticas al identificar áreas para mejoras, el valor teórico al contribuir al desarrollo de teorías en turismo sustentable y la utilidad metodológica al emplear estrategias de muestreo representativas y análisis estadísticos avanzados. Se describe el tipo de investigación como cuantitativo, no experimental, utilizando un cuestionario y la técnica PLS-SEM.

Se identifican las variables dependientes (modelo de turismo sustentable) e independientes (PRODERMAGICO) junto con sus dimensiones. Se explican las dimensiones que conforman el cuestionario y cómo se utiliza la técnica de ecuaciones estructurales para corroborar las hipótesis de investigación.

Se detalla el universo y muestra de estudio, utilizando datos del Censo de Población y Vivienda del INEGI. Los alcances y limitantes del estudio se describen, destacando la clasificación como descriptiva y correlacional, con enfoque geográfico y temporal en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

El capítulo 2 ofrece una intrincada exploración de la precaria situación actual, contextualizando de manera efectiva el desarrollo del turismo como estrategia económica a escala global, dentro del contexto específico de América Latina, México, Guerrero y, más precisamente, Zihuatanejo de Azueta. Para obtener una comprensión integral de los beneficios y las externalidades asociadas con el turismo en estas regiones, se emplea una recopilación de datos estadísticos.

Además, el marco regulatorio que rige las acciones gubernamentales en su búsqueda de los objetivos relacionados con el turismo y la sustentabilidad se revisa y analiza meticulosamente. Es en este capítulo donde se establecen de manera efectiva las bases para los análisis posteriores, proporcionando así una conexión vital con los principios fundamentales explicados en el capítulo

En este capítulo 3, se lleva a cabo una descripción de los aspectos teóricos vitales que sustentan la investigación, profundizando de manera efectiva en la relación teórica que existe entre el turismo sustentable y las políticas públicas.Comenzando con una definición precisa de las políticas públicas y culminando con una evaluación exhaustiva de su relación con el turismo sustentable, se proporciona un análisis estructurado y completo. Es crucial reconocer la importancia de este capítulo para facilitar una comprensión integral de los conceptos utilizados en el capítulo 2 y, al mismo tiempo, servir como base conceptual para la metodología que se analizará en el capítulo siguiente.

En el capítulo 4 se profundiza en los fundamentos metodológicos sobre los que se construye la investigación, detallando diligentemente la naturaleza, el alcance, el enfoque y la estructura de la investigación en sí misma. Para delinear de manera efectiva las intrincadas interrelaciones entre las variables, así como para establecer la operacionalización de los conceptos clave, se presenta un marco conceptual completo y cuidadosamente construido.

Además, se explica con gran detalle la metodología empleada para el muestreo, la construcción de instrumentos de recopilación de datos, así como las complejidades que surgen en relación con la adquisición y el procesamiento de la información mediante la utilización de la técnica de modelización de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales. Es en este capítulo donde se examinan y analizan a fondo los fundamentos metodológicos de la investigación.

El capítulo 5 se estructura en dos fases diferenciadas, en las que se profundiza en la información que se ha obtenido a través de la investigación de campo. La fase inicial pone un fuerte énfasis en la evaluación de la credibilidad y confiabilidad del instrumento de medición que se utilizó durante todo el proceso de investigación. Mediante análisis y pruebas rigurosas del análisis PLS-SEM, esta fase tiene como objetivo establecer el grado en que el instrumento de medición captura con precisión las variables y los conceptos pretendidos que se están investigando.

La segunda fase de este capítulo emplea las sólidas metodologías de las ecuaciones estructurales y los mínimos cuadrados parciales para analizar exhaustivamente el extenso conjunto de datos que se ha recopilado mediante la administración de un cuestionario. Estas sofisticadas técnicas estadísticas permiten al equipo de investigación desentrañar las intrincadas relaciones e interdependencias que existen entre las diversas variables del estudio. Al examinar meticulosamente la compleja red de conexiones, esta fase del

análisis arroja luz sobre los patrones y la dinámica subyacentes que dan forma a los resultados de la investigación. En última instancia, este capítulo culmina con la presentación de los resultados que no solo definen las variables del estudio, sino que también iluminan las relaciones multifacéticas y matizadas que existen entre ellas.

Basándose en los hallazgos que han surgido del análisis exhaustivo realizado en el capítulo 5, el capítulo 6 ofrece un conjunto de modificaciones para fortalecer el PRODERMAGICO. Estas recomendaciones están diseñadas específicamente para abordar y responder a los desafíos y oportunidades específicos que se han identificado en el contexto de PRODERMÁGICO y sus esfuerzos por promover un modelo turístico sustentable en Zihuatanejo de Azueta.

Además, este capítulo destaca las posibles sinergias e interconexiones que se pueden aprovechar para fomentar un enfoque holístico y multifacético hacia la sustentabilidad. Al identificar y dilucidar las posibles áreas de intervención y mejora, este capítulo sirve como hoja de ruta para la acción y la formulación de políticas turísticas futuras.

En el capítulo final, se resume el análisis de la intrincada y multifacética relación entre PRODERMÁGICO y el Modelo de Turismo Sustentable. Al sintetizar y resumir las principales ideas y hallazgos que surgieron de los capítulos anteriores, este capítulo ofrece una visión general completa y holística del esfuerzo de investigación. Subraya la importancia fundamental de comprender y apreciar la naturaleza intrincada e interconectada de la relación entre PRODERMÁGICO y el Modelo de Turismo Sustentable.

En el apartado de conclusiones se expresa que existe un nivel de satisfacción moderado a alto con PRODERMÁGICO en el municipio, sin embargo, es necesario incorporar un enfoque integral a los programas turísticos para fortalecerlos y hacerlos más eficientes. En las recomendaciones para el programa y para las próximas investigaciones en el tema se enfatiza la importancia de adoptar un enfoque integral e inclusivo para el desarrollo turístico sustentable.

Esto implica reconocer e incorporar no sólo la dimensión económica sino también las dimensiones sociales y ambientales que son fundamentales para lograr la sustentabilidad. Al enfatizar la necesidad de un enfoque equilibrado e integrado, este apartado subraya el potencial transformador del turismo sustentable en Ixtapa-Zihuatanejo.

Capítulo 1
Fundamentos de la investigación

En esta sección se describen las características del estudio, comenzando con la explicación del problema, las preguntas y los objetivos, que abarcan objetivos generales y específicos, seguida de la metodología empleada para abordar el problema. Además, la justificación se expone en relación con la importancia de la investigación, su viabilidad y los límites temporales y espaciales. Posteriormente, se formulan las conjeturas y se delinean las variables y sus alcances.

1.1.Planteamiento del problema

En este apartado se presenta el problema de investigación, el cual es importante en una investigación porque sirve de base para el estudio y determina su éxito. Identificar un problema de investigación es una tarea desafiante para los investigadores, pero es crucial para llevar a cabo una investigación significativa según Kerlinger y Lee (2002). El problema de investigación define el objeto de estudio y ayuda en la formulación de preguntas y objetivos de investigación (Torres-Rodríguez y Monroy-Muñoz., 2020). Orienta al investigador en la selección de métodos y enfoques de investigación adecuados(Shoket, 2014). El problema de la investigación también resalta áreas de preocupación, dificultades o preguntas que deben abordarse a través de una investigación deliberada (Rahman *et al*., 2021). Proporciona un enfoque para el estudio y asegura que la investigación sea relevante y significativa(Kerlinger y Lee.,2002). En general, el problema de la investigación juega un papel vital en la configuración de todo el proceso de investigación y es esencial para generar nuevos conocimientos y comprensión en un campo en particular.

1.1.1. Descripción del problema

El establecimiento de los primeros destinos turísticos de sol y playa en México surgió como resultado de una iniciativa para estimular el crecimiento económico en áreas marginadas del país. Siguiendo la agenda internacional, el Banco de México creó el Fondo Nacional de Turismo (FONATUR) y estableció cinco enclaves turísticos llamados Centros de Planificación Integral (CIP): Loreto, Los Cabos, Cancún, Huatulco e Ixtapa Zihuatanejo. Inicialmente, se concibieron estos destinos como puntos turísticos de sol y playa, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida en áreas marginadas y atraer turistas de alto poder adquisitivo (Dávila, 2014).

A pesar de las buenas intenciones del proyecto inicial, el modelo de desarrollo evolucionó hacia un paradigma de segregación, como señala Inostroza (2016). La experiencia turística se desconectó del entorno cultural y la población locales, evidenciado por la separación física de los sitios turísticos, que se asemejaban a islas (Dávila, 2014). Esta separación contribuyó a la marginación de los habitantes locales, relegados a trabajos poco cualificados y mal remunerados dentro de la industria turística.

Este modelo operativo se centró en principios de Taylor y Ford, destacando la división moderna del trabajo y la producción en serie para maximizar la producción y minimizar costos. A medida que avanzaba la fase de desarrollo, el control y la participación locales en el desarrollo turístico declinaron rápidamente(Butler, 1999).Los proveedores de servicios locales fueron reemplazados por grandes organizaciones externas, y el perfil del turista medio cambió hacia un turista más centralizado y comprometido con el destino.En este contexto, los problemas generados en el sector turístico evolucionaron a un problema público ya que desde el sector gubernamental se implementaron distintas acciones para solucionar los distintos problemas que se generan en el sector turístico(Arroyo,2013).

En la década de los 2000, México implementó una política de turismo sustentable alineada con las agendas internacionales. Sin embargo, la falta de seguimiento y monitoreo de estos programas dificulta determinar sus efectos en la calidad de vida de las personas o que tanto están cumpliendo los objetivos establecidos. En este escenario, el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) se convierte en uno de los programas sociales destinados a abordar el problema de la competitividad turísticas y el turismo sustentable, sin embargo, la falta de monitoreo y seguimiento dificultan saber si se han cumplido los objetivos o no (Cejudo *et al*., 2010).

El análisis profundo de la conexión entre la percepción de los beneficiarios/usuarios en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, y los distintos aspectos del PRODERMAGICO podría proporcionar pistas valiosas sobre cómo abordar de manera efectiva los problemas surgidos en el sector turístico y avanzar hacia un modelo más sustentable. Además, se necesitan nuevos enfoques para abordar los complejos y resistentes problemas que surgen en el turismo sustentable.

1.1.2. Preguntas de la investigación

Pregunta general

¿Cuáles son las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor incidencia en el Modelo de Turismo Sustentable según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?

Preguntas específicas

1. ¿De qué manera influye la imagen del PRODERMAGICO en el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
2. ¿De qué manera la calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
3. ¿Cuál es la conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
4. ¿De qué manera afectan las quejas del PRODERMAGICO al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
5. ¿En qué medida las expectativas sobre el PRODERMAGICO se relacionan con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
6. ¿De qué manera se vincula la percepción sobre el PRODERMAGICO con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
7. ¿De qué manera el grado de apropiación del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
8. ¿Cuál es la relación de la transferencia de tecnología del PRODERMAGICO con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?
9. ¿De qué manera el fortalecimiento de las dimensiones clave del PRODERMAGICO permitirán a los habitantes de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero alcanzar un mejor modelo de turismo sustentable?

1.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar cuáles son las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor incidencia en el Modelo de Turismo Sustentable según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera influye la imagen del PRODERMAGICO en el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
2. Analizar de qué manera la calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
3. Identificar cuál es la conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
4. Examinar de qué manera las quejas del PRODERMAGICO afectan al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
5. Explorar en qué medida las expectativas sobre PRODERMAGICO se relacionan con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
6. Analizar de qué manera la percepción sobre PRODERMAGICO se vincula con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
7. Determinar de qué manera el grado de apropiación del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
8. Identificar cuál es la relación de la transferencia de tecnología del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.
9. Determinar de qué manera el fortalecimiento de las dimensiones clave del PRODERMAGICO permitirán a los habitantes de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero alcanzar un mejor modelo de turismo sustentable.

1.3. Justificación

La importancia de la presente investigación se inscribe en cuatro sentidos: primero relevancia social, segundo implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica en términos de Hernández-Sampieri *et al*.(2014). La relevancia social se justifica porque la sociedad local de Zihuatanejo de Azueta es directamente afectada por las dinámicas del turismo. La investigación busca comprender y optimizar dichas dinámicas para garantizar el bienestar de la comunidad. Los resultados pueden influir en la toma de decisiones de políticas públicas que beneficien a los residentes, asegurando una distribución equitativa de los beneficios del turismo. Las implicaciones prácticas de la investigación son que al entender la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable permite identificar áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras. Se pueden ajustar o desarrollar programas y proyectos para maximizar sus efectos positivos y abordar posibles deficiencias o problemas identificados durante la investigación.

El valor teórico de la investigación se justifica en el sentido que pudo identificar factores críticos que afectan la operación exitosa de estrategias de turismo sustentable, lo que contribuye al desarrollo de teorías que aborden los desafíos comunes enfrentados por la comunidad turística.

Adicionalmente, la utilidad metodológica, se justifica en el sentido que incluyó estrategias de muestreo que garantizan la representatividad de la muestra. Esto es esencial para extrapolar los resultados a la población más amplia y para obtener una imagen precisa de las percepciones y experiencias de los beneficiarios/usuarios en Zihuatanejo de Azueta, además de la construcción de un cuestionario con las distintas dimensiones de las variables dependiente e independiente que permitieron conocer la relación entre estas, así como la utilización de análisis estadísticos avanzados puede ser fundamental para identificar patrones significativos y relaciones entre variables. Esto facilitará la identificación de factores clave que influyen en la percepción sobre la relación del PRODERMAGICO y el turismo sustentable.

1.4. Tipo de investigación

Para lograr el objetivo de la investigación se diseñó el estudio con un enfoque cuantitativo de corte no experimental en término de Kerlinger y Lee (2002). Se realizó un estudio no experimental, en el que no se creó deliberadamente ninguna situación, sino que la investigadora observó las situaciones existentes sin provocarlas intencionalmente

(Kerlinger y Lee.,2002). En el ámbito de la investigación no experimental, las variables independientes se manifiestan de forma natural por las propias dinámicas sociales, lo que hace imposible manipularlas(Kerlinger y Lee.,2002). Se carece de un control directo sobre estas variables y no se puede ejercer ninguna influencia sobre ellas, puesto que ya han surgido junto con sus consiguientes efectos(Kerlinger y Lee.,2002). Primero, se construyó un cuestionario utilizando una escala tipo Likert, posteriormente, se empleó la técnica de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales para indagar la naturaleza de las relaciones entre variables.

1.5. Marco Teórico

Las políticas públicas son acciones, estructuradas en modo intencional y causal, orientadas a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución se considera de interés o beneficio público(Aguilar, 1996).

La política turística se refiere a las estrategias y planes formulados por los gobiernos para orientar el desarrollo y gestión de la industria turística en un país o región. Involucra a diversas partes interesadas, incluidos el gobierno, el sector privado, las comunidades y los medios de comunicación, que trabajan juntos para lograr objetivos comunes (Lewina *et al*., 2023) Las políticas turísticas tienen como objetivo mejorar la infraestructura, promover los atractivos turísticos, simplificar los procesos de visas y asegurar la sustentabilidad de la industria (Mehrad *et al.*, 2023).

Estas políticas están influenciadas por factores como el crecimiento económico, la asequibilidad y el panorama político (Kaini *et al*., 2022). La formulación de políticas turísticas requiere insumos de múltiples fuentes e implica la colaboración entre diferentes partes (Chang *et al*., 2023). Las políticas se centran en mejorar la experiencia del visitante, conservar el medio ambiente y el patrimonio cultural, y maximizar los beneficios económicos, es decir, fomentar el turismo sustentable en términos de la OMT (2017). La evolución de las políticas turísticas puede verse influenciada por cambios en los partidos políticos y sus prioridades . En general, la política turística juega un papel crucial en la configuración del desarrollo y el éxito de la industria turística en un país o región.

El concepto de turismo sustentable que, según la OMT (2017), es una vía hacia la gestión de los recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando

la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

El concepto de turismo sustentable considera los pilares que Munasinghe (1993) propone para el desarrollo sustentable, solo se le suman características estéticas del entorno y la cultura para el soporte de la población que es recibida en el territorio con vocación turística y que esto no deteriore la vida de la población receptora.

Las dimensiones del turismo sustentable suelen variar según los diferentes enfoques y marcos conceptuales utilizados. A continuación, se recopilan algunas de las dimensiones comúnmente consideradas en el contexto del turismo sustentable (Munasinghe,1993) (OMT, 2017):

- Dimensión Ambiental: Se refiere a la conservación y protección del medio ambiente natural y cultural. Incluye aspectos como la preservación de los ecosistemas, la biodiversidad, la gestión adecuada de los recursos naturales, la reducción de la huella ecológica y el fomento de prácticas sustentables de turismo.
- Dimensión Social: Se centra en el cambio social del turismo. Incluye aspectos como el bienestar de las comunidades locales, el respeto a la diversidad cultural, la participación comunitaria, la equidad en la distribución de beneficios, el fortalecimiento de la identidad local y la promoción de la inclusión y el diálogo intercultural.
- Dimensión Económica: Se relaciona con los aspectos económicos del turismo. Incluye aspectos como la generación de empleo local, el estímulo a la economía local y regional, la distribución equitativa de beneficios económicos, la promoción de emprendimientos sustentables y la diversificación económica.

El PRODERMAGICO según DOF (2017) tiene 4 componentes: Inversión en Infraestructura, Proyectos Turísticos, el Nombramiento de Pueblos Mágicos, la Transferencia de Tecnología. Donde según el DOF (2017) Inversión en Infraestructura se refiere a proyectos orientados a mejorar la infraestructura y los servicios básicos de un destino turístico y su zona de influencia, delimitados en su polígono turístico o en las zonas de alta concentración de visitantes y de los servicios turísticos.

El componente Proyectos turísticos se refiere a proyectos que fomenten la movilidad de los turistas en rutas, circuitos y/o corredores turísticos o a proyectos encaminados a la renovación e innovación en los destinos turísticos, ampliando su oferta de amenidades y

actividades turísticas y que buscan mayor estadía, mayor gasto y mayor derrama económica en el destino (DOF, 2017)

El componente Nombramiento Pueblos Mágicos, este componente va más allá de otorgar o no dicho reconocimiento si no a realizar acciones que coadyuven a fortalecer el atractivo turístico de dichos territorios (DOF, 2017).

La Transferencia de Tecnología se refiere a proyectos de capacitación, asistencia técnica, talleres, seminarios, foros, congresos, proyectos de Certificación de Calidad Turística reconocidas nacionalmente (DOF, 2017).

Esta satisfacción del ciudadano sobre los servicios que le provee el gobierno tiene dos componentes, primero la satisfacción del beneficiario respecto a la imagen del programa, a la expectativa, a la calidad de la gestión, calidad del beneficio y valoración de las externalidades. El otro componente es la percepción del programa: grado de apropiación, conocimiento, percepción del cambio (Miller, 1991).

1. 6. Hipótesis de investigación

1. 6.1. Hipótesis general

Las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor influencia en el Modelo de Turismo Sustentable desde la perspectiva de los beneficiarios /usuarios son quejas, grado de apropiación, transferencia de tecnología y percepción.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE1: La imagen del PRODERMAGICO influye de manera positiva en el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE2: La calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE3: La conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable es positiva, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE4: Las quejas del PRODERMAGICO afectan de manera positiva al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE5: Las expectativas sobre el PRODERMAGICO se relacionan de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE6: La percepción sobre el PRODERMAGICO se vincula de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE7: El grado de apropiación del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable tienen una relación positiva, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE8: La transferencia de tecnología del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable tienen una relación positiva, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

HE9: Las estrategias para el fortalecimiento del PRODERMAGICO tienen que transitar por las dimensiones de mayor incidencia como lo son quejas, percepción, grado de apropiación, transferencia de tecnología.

1.7. Identificación de variables

Las variables latentes de la investigación están determinadas por la teoría de la satisfacción del beneficiario según el PRODERMAGICO según DOF (2017) y el modelo de turismo sustentable según Dávila (2014) e Inostroza (2016). Cabe señalar que la variable independiente es PRODERMAGICO y la variable dependiente: Modelo de Turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta.

Variable dependiente

- Modelo de turismo sustentable

Dimensiones de la variable dependiente

- Social

- Ambiental
- Económico

Variable independiente

- PRODERMAGICO

Dimensiones de la variable independiente:

- Imagen
- Calidad de la gestión
- Valoración de externalidades
- Quejas
- Expectativas
- Percepción del programa
- Grado de apropiación
- Capacitación y transferencia de tecnología

1.8. Instrumentos de investigación

El objetivo principal fue analizar la relación entre del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, por lo que se diseñaron distintas estrategias de recolección de datos para obtener una comprensión completa de los aspectos analizados esto desde una perspectiva cuantitativa.

En la primera etapa, se diseñó un cuestionario con 13 apartados como datos sociodemográficos, componentes del PRODERMAGICO, así como cada una de las dimensiones de la variable dependiente e independiente fueron diseñadas en escala tipo Likert.

Posteriormente, se utilizó la técnica de ecuaciones estructurales para analizar los datos recolectados. Esta técnica es una herramienta estadística que permite evaluar las relaciones entre las variables del estudio. Se utilizó para modelar y examinar la relación entre las dimensiones de PRODERMAGICO y las dimensiones del modelo de turismo sustentable.

1. 9. Universo y muestra de estudio

Según el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2021), en 2020 había 126,001 habitantes en el municipio de Zihuatanejo. Este es el dato usado para calcular la muestra, mediante un muestreo aleatorio simple.

1.10. Alcances y limitantes de la investigación

El presente trabajo se clasifica como un estudio descriptivo y correlacional en términos de Hernández Sampieri *et al*.(2014). Los estudios descriptivos abarcan la medición y análisis de varios aspectos o dimensiones del fenómeno objeto de investigación. Desde una perspectiva científica, el acto de describir es sinónimo de medir. El objetivo principal de la información descriptiva es proporcionar una visión general precisa y completa del fenómeno en cuestión. Además, los estudios descriptivos tienen el potencial de producir predicciones preliminares. En este esfuerzo de investigación en particular, la atención se centrará en medir los factores que influyen en el éxito de las empresas de comercio electrónico de mujeres en México.

Los estudios correlacionales, por otro lado, tienen como objetivo analizar la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables. Su propósito gira en torno a comprender cómo se comporta un concepto o variable determinado mediante el examen de otras variables relacionadas. Es importante señalar que los estudios correlacionales cumplen una función parcialmente explicativa (Hernández Sampieri *et al*., 2006).También comentar que el análisis se ubica geográficamente en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero y temporalmente los cuestionarios fueron realizados de junio a diciembre del 2023.

Capítulo 2
La política pública y el turismo sustentable en el mundo, en América Latina, en México, en Guerrero y en Zihuatanejo de Azueta

Este apartado tiene como propósito abordar la problemática que sirve de base a la investigación. Inicia ofreciendo antecedentes significativos acerca del origen y desarrollo estratégico del turismo como motor económico. Se profundiza en el contexto mediante la recopilación de datos estadísticos en ámbitos económicos, sociales y ambientales, analizando tanto los beneficios como las externalidades generadas por la actividad turística en las regiones que albergan destinos turísticos. Además, se examina el marco normativo que orienta las acciones gubernamentales en la consecución de los objetivos establecidos en la agenda internacional de turismo y sustentabilidad. Este capítulo proporciona un análisis a nivel mundial, en América Latina, México, Guerrero y específicamente en Zihuatanejo de Azueta. Constituye una base sólida para lo desarrollado en el capítulo 3 y una ampliación del contenido presentado en el capítulo 1. En consecuencia, este enfoque comprehensivo busca ofrecer una comprensión detallada y contextualizada de la intersección entre turismo, desarrollo económico y sostenibilidad.

2.1. La política turística y el turismo sustentable en el mundo

En palabras de Pereira (1999), las políticas públicas para el turismo sustentable son acciones del gobierno para solucionar problemas públicos en el sector turístico, que requieren que el gobierno concientice la importancia del turismo como instrumento de crecimiento económico, generación de divisas y mejoría en la calidad de vida de la población.

En los estudios de Enríquez *et al*.(2012) y de Almeida (2014) se puede apreciar que las políticas públicas para el turismo en algunas periodos políticos se ven beneficiadas y en otras prácticamente desaparecen dependiendo de la prioridad que se le dé por parte de los actores políticos que concentran el poder sin embargo lo que más destaca de estos trabajos es que uno de los principales problemas que enfrentan las políticas turísticas son los procesos globales en el cual los gobiernos pierden facultades y el estado queda como representante territorial cuya función principal es tomar acciones para establecer la colaboración entre los grupos de interés.

2.1.1.El marco normativo de las políticas aplicadas en pro del turismo sustentable en el mundo

La agenda 2030 para el desarrollo sustentable , aprobada en 2015 y adoptada por 193 estados, según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) (2018), abarca un enfoque integral e integrado del desarrollo sustentable . Compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo sustentable (ODS) y 169 objetivos específicos de medición y seguimiento, esta agenda refuerza el compromiso de las naciones de abordar las dimensiones multifacéticas del desarrollo sustentable , incluidos los aspectos sociales, económicos y ambientales.

Hace hincapié en la necesidad de esfuerzos de colaboración y cooperación entre los ciudadanos y diversos actores públicos y privados a escala mundial, fomentando modelos de responsabilidad compartida. Los ODS sirven como una herramienta para identificar y priorizar cuestiones críticas, promover el ejercicio de los derechos humanos, fomentar la gestión ambiental e impulsar un desarrollo inclusivo y equitativo (OMT, 2018).

El año 2017 fue declarado por las Naciones Unidas como el Año Internacional del Turismo sustentable para el Desarrollo, reconociendo la importancia del turismo sustentable para contribuir a los esfuerzos de desarrollo mundial.

Esta declaración de la ONU impulsa a los países de todo el mundo a centrar sus esfuerzos en implementar medidas que aprovechen el potencial del sector turístico y, al mismo tiempo, garanticen su alineación con los objetivos de desarrollo sustentable . También destaca la importancia de integrar el turismo en los marcos políticos para el desarrollo. La OMT (2018) profundiza en cinco áreas clave del turismo sustentable:

Crecimiento económico sustentable : esta área pertenece a la faceta económica del desarrollo sustentable , tal como se define en el informe de la Comisión Brundtland Nuestro futuro común (CMMAD, 1987).

Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza: alineado con la esfera económica del desarrollo sustentable , este aspecto tiene como objetivo abordar las preocupaciones sociales de acuerdo con la definición de la Comisión Brundtland (CMMAD, 1987).

Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático: esta área está profundamente arraigada en la dimensión ambiental del desarrollo sustentable , como se describe en el informe de la Comisión Brundtland (CMMAD, 1987).

Valores culturales, diversidad y patrimonio: estos puntos reflejan la importancia de la esfera social del desarrollo sustentable (CMMAD, 1987).
Comprensión mutua, paz y seguridad: esta faceta está interconectada con la esfera social del desarrollo sustentable (CMMAD, 1987).

El Año del Turismo sustentable , tal como lo destacó la OMT (2018), creó un marco valioso para que los responsables políticos, las partes interesadas del turismo y los propios turistas reflexionaran sobre cómo sus acciones e iniciativas turísticas pueden contribuir eficazmente al desarrollo sustentable de los territorios.

Además, la agenda 2030 también proporcionó directrices para la planificación municipal, sirviendo como hoja de ruta para la implementación de programas públicos que promuevan el desarrollo sustentable en varias comunidades y regiones. Este enfoque integral subraya la importancia de una perspectiva holística e inclusiva para lograr los objetivos de desarrollo sustentable a escala mundial.

2.1.2.Indicadores económicos del turismo en el mundo

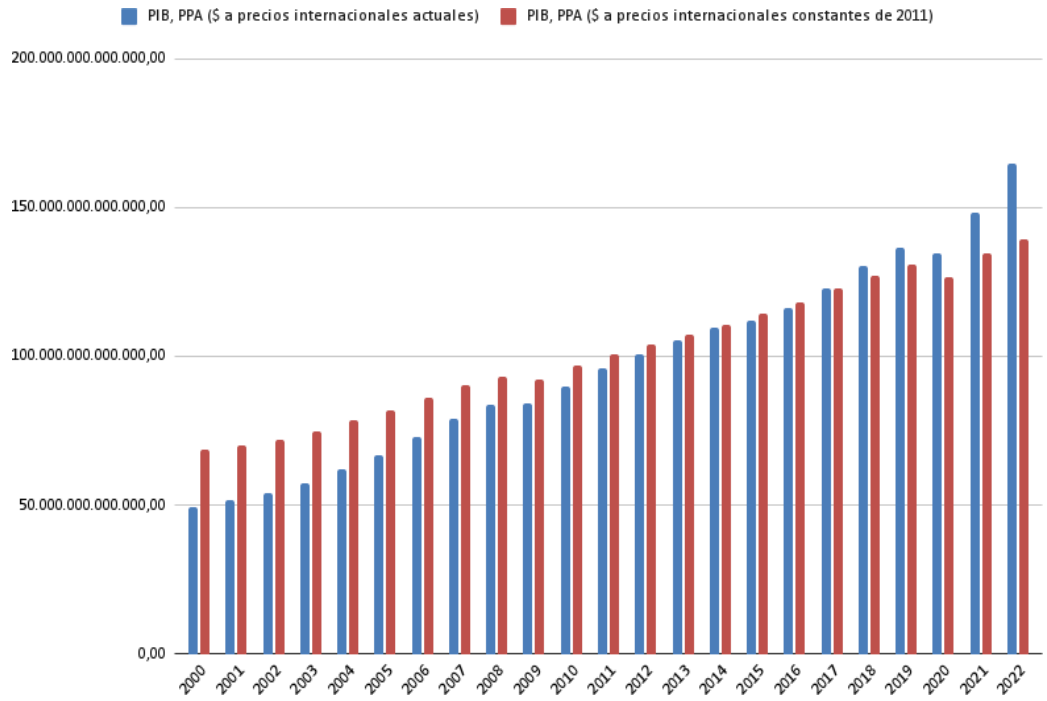
El Producto Interno Bruto (PIB), como enfatizan Dornbusch *et al*. (2004), sirve como el indicador macroeconómico por excelencia para medir eficazmente el crecimiento económico de las naciones. Este indicador resume el valor monetario de los bienes y servicios producidos para la demanda final en un país o región determinado durante un período específico, que normalmente abarca un año o un trimestre.

El PIB se considera una herramienta fundamental en la economía porque ofrece una visión comprensiva de la actividad económica y el rendimiento de una economía. Además de medir la producción total, el PIB permite a los economistas y responsables de políticas evaluar la salud económica del país, comparar el crecimiento económico entre diferentes períodos y regiones, y diseñar políticas económicas adecuadas.

El cálculo del PIB puede realizarse utilizando tres enfoques diferentes: el enfoque de producción, el enfoque del gasto y el enfoque del ingreso. El enfoque de producción mide el PIB sumando el valor añadido en cada etapa de producción. El enfoque del gasto, por

su parte, agrega el consumo, la inversión, el gasto público y las exportaciones netas (exportaciones menos importaciones). Finalmente, el enfoque del ingreso suma todos los ingresos generados por la producción, incluyendo salarios, rentas, intereses y beneficios.

Gráfica 1. Producto interno bruto mundial por paridad del poder adquisitivo



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017) proporciona una definición exhaustiva del PIB, presentándose como una medida agregada de la producción que abarca la suma de los valores agregados brutos generados por todas las unidades residentes e institucionales dedicadas a la producción y los servicios. Además, esta medida incorpora impuestos y subsidios, excluyendo los impuestos sobre los productos que no se contabilizan en el valor de sus respectivos productos.

Para profundizar en las mediciones económicas, el Banco Mundial (2021) calcula el PIB por paridad del poder adquisitivo (PPA), lo que implica convertir el producto interno bruto en dólares internacionales mediante la utilización de tasas de paridad del poder adquisitivo. Los dólares internacionales tienen el mismo poder adquisitivo sobre el PIB que el dólar de los Estados Unidos en un país específico. Partiendo del cálculo del PIB, abarca la suma del valor agregado bruto por todos los productores residentes de la

economía, incluidos los impuestos sobre los productos y excluyendo los subsidios no incluidos en el valor de los productos.

Cabe señalar que el PIB se calcula sin tener en cuenta las deducciones por la depreciación de los productos manufacturados o por el agotamiento y la degradación de los recursos naturales, como afirma el Banco Mundial (2021). La representación de los datos del gráfico 1 ilustra los valores expresados en dólares internacionales a precios constantes de 2011, lo que permite un análisis exhaustivo de las tendencias del PIB (Banco Mundial, 2021). La gráfica 1 ejemplifica además la trayectoria del producto interno bruto mundial según la paridad del poder adquisitivo, y muestra un aumento entre 2000 y 2009, seguido de un descenso posterior. Luego, el crecimiento económico se reanudó y continuó aumentando hasta 2019, antes de experimentar otro revés en 2020.

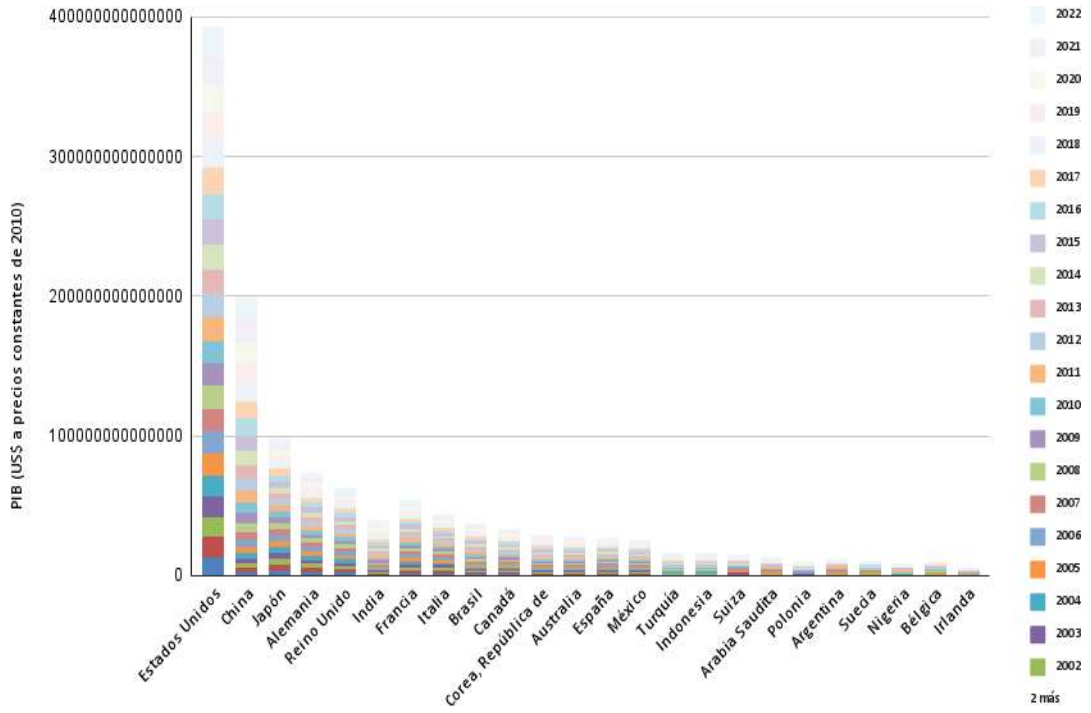
Además, cabe observar que entre las principales naciones que contribuyeron a las cifras más altas del PIB entre 2000 y 2022 se encuentran Estados Unidos, China e India, como se muestra visualmente en el gráfico 2. La formación bruta de capital (FBC), un indicador macroeconómico adicional, abarca los desembolsos en forma de adiciones a los activos fijos de la economía, junto con los cambios netos en los niveles de inventario, como describen el Banco Mundial (2021) y Dornbusch *et al*. (2004).

Los activos fijos abarcan una serie de elementos, como las mejoras del terreno (por ejemplo, vallas, zanjas, desagües), la adquisición de plantas y maquinaria, la construcción de carreteras y ferrocarriles y el desarrollo de edificios educativos, sanitarios, residenciales y comerciales. Los inventarios, por otro lado, representan las existencias de bienes que las empresas mantienen para sortear fluctuaciones temporales o imprevistas en la producción o las ventas. Estos inventarios, junto con los productos en producción y las adquisiciones netas de objetos de valor, contribuyen a la formación de capital.

La formación bruta de capital (FBC), es otro indicador macroeconómico, que según el Banco Mundial (2021) y Dornbusch, *et al*. (2004) comprende los desembolsos en concepto de adiciones a los activos fijos de la economía más las variaciones netas en el nivel de los inventarios.

Los activos fijos incluyen los mejoramientos de terrenos (cercas, zanjas, drenajes, etc.); las adquisiciones de planta, maquinaria y equipo, y la construcción de carreteras, ferrocarriles y obras afines, incluidas las escuelas, oficinas, hospitales, viviendas residenciales privadas, y los edificios comerciales e industriales.

Gráfica 2. Producto Interno Bruto por países

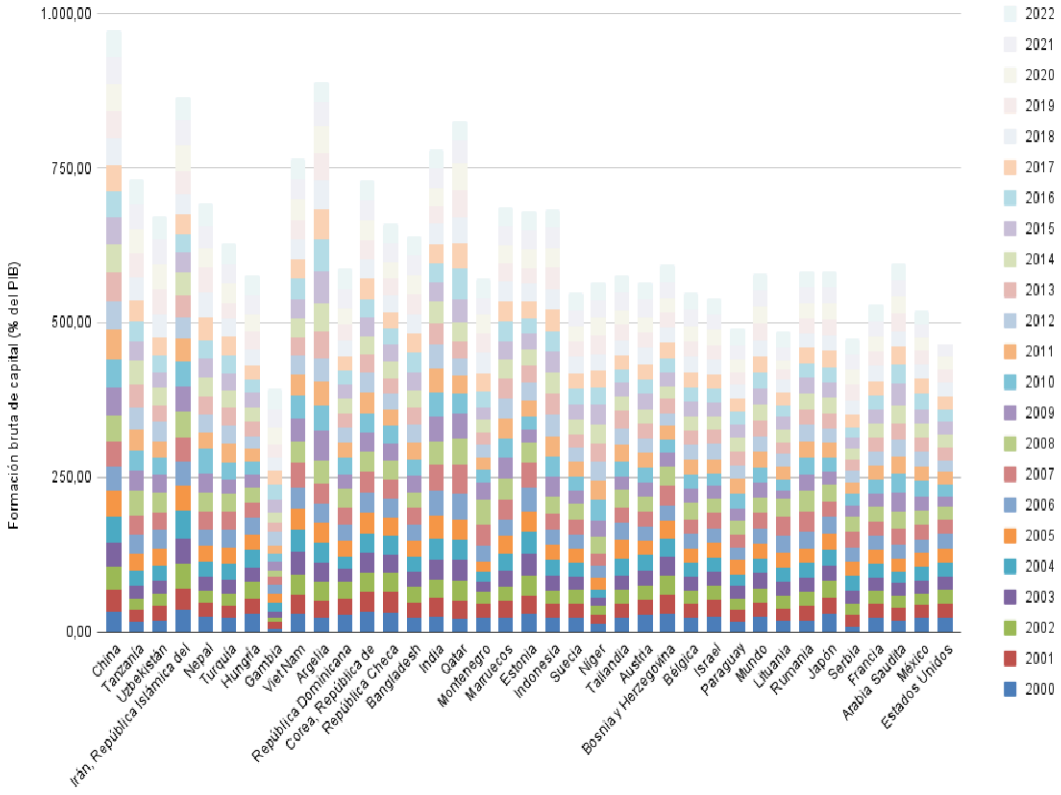


Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

Los inventarios son las existencias de bienes que las empresas mantienen para hacer frente a fluctuaciones temporales o inesperadas de la producción o las ventas, los "productos en elaboración" y las adquisiciones netas de objetos de valor también constituyen formación de capital.

Al examinar los países con la mayor formación bruta de capital como porcentaje acumulado del PIB durante el período comprendido entre 2000 y 2022, Bhután y China aparecen como ejemplos destacados, como se muestra en la gráfica 3. Este gráfico ofrece una representación visual de las importantes contribuciones de estas naciones en términos de formación de capital. Por lo tanto, es evidente que el PIB y la formación bruta de capital son medidas cruciales para comprender y analizar el crecimiento económico y el desarrollo de varios países, lo que permite tomar decisiones y formular políticas informadas.

Gráfica 3. Formación bruta de capital como porcentaje del PIB



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

Si se hace una comparación entre México y China para arrojar luz sobre las importantes diferencias que existen entre los dos países en la actualidad, podemos observar que en los años 1967 y 1968, incluso la potencia asiática actual tenía tasas de inversión en formación de capital fijo más bajas que las de México.

Sin embargo, después de esos años, este indicador en particular comenzó a experimentar un aumento sustancial, lo que estableció una brecha considerable entre China y México. Esta disparidad es evidente en los diferentes niveles de crecimiento económico entre los dos países, como destacó el Banco Mundial (2021).

Es imperativo analizar a fondo los acontecimientos que han ocurrido desde el año 2000. Durante este período, China ha registrado constantemente un promedio del 40% del PIB

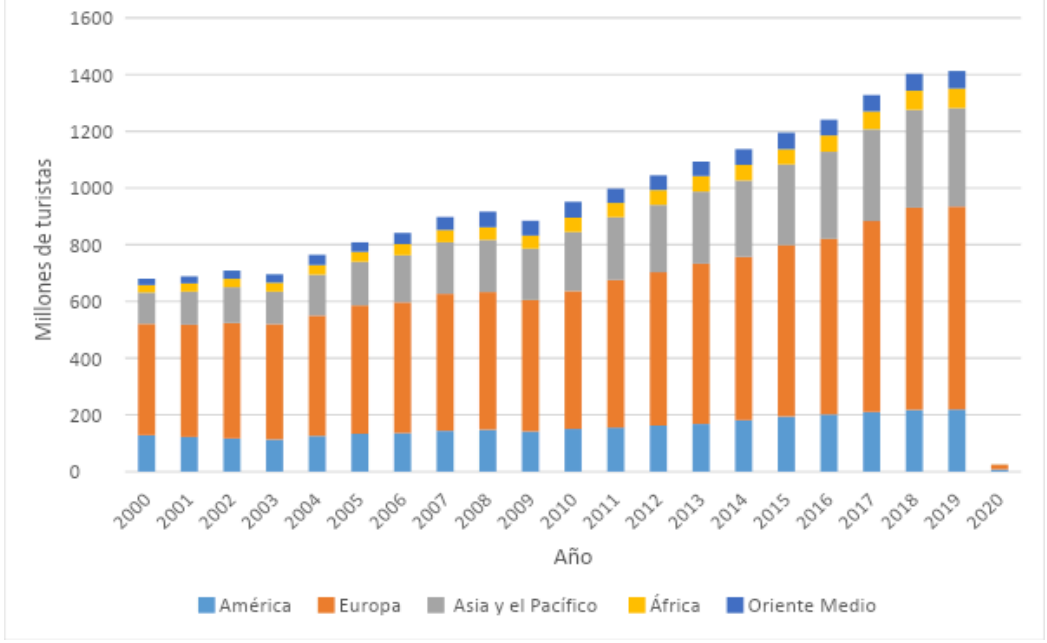
como proporción de la inversión, junto con unas impresionantes tasas de crecimiento económico del 10%. Por otro lado, México se ha esforzado por superar la barrera del 2% de crecimiento anual promedio, y solo el 20% del PIB se destina a la inversión en relación con el PIB general.

El concepto de formación de capital fijo está intrínsecamente vinculado a la inversión, y una amplia investigación ha demostrado que la inversión desempeña un papel fundamental a la hora de determinar el crecimiento económico, como expuso Barro (1991). Los modelos de crecimiento neoclásicos postulan que una mayor proporción entre la inversión y la producción conduce a un nivel más alto de producción estable por trabajador, lo que fomenta el crecimiento económico. La inversión nacional, en este contexto, se refiere a la relación entre la formación bruta de capital fijo y el PIB. Además, según Carkovic *et al*.,(2002), la inversión extranjera directa (IED) muestra una correlación positiva con la formación bruta de capital.

El turismo, tal como lo documentan los datos de la OMT (2021), es un fenómeno complejo caracterizado por dinámicas contradictorias. Por un lado, puede percibirse como extraordinariamente resiliente. Por ejemplo, durante el período comprendido entre 2000 y 2010, que estuvo marcado por los acontecimientos geopolíticos y la Gran Recesión de 2008, el turismo internacional experimentó un resurgimiento. De hecho, según la información proporcionada por la OMT, se estimó que la tasa de crecimiento anual de los viajeros internacionales pasaría del 3,4% en el período 2000-2010 a una tasa proyectada del 4,8% en el período posterior de 2010-2020, lo que pone de relieve el carácter perdurable del turismo (OMT, 2021).

Sin embargo, es en el último año de este período proyectado cuando se hace evidente el carácter transitorio del turismo. Según los datos de la OMT (2021), durante los diez primeros meses de 2020, la industria turística mundial experimentó un drástico declive, y las llegadas internacionales se desplomaron en un asombroso 72%. Este fuerte descenso puede atribuirse a varios factores, como las restricciones de viaje, la disminución de la confianza de los consumidores y los esfuerzos mundiales para contener la propagación de la pandemia de la COVID-19. La combinación de estas circunstancias culminó en el peor año de la historia del turismo, según ha informado la OMT(2021).

Gráfica 4. Turistas captados por regiones en el mundo



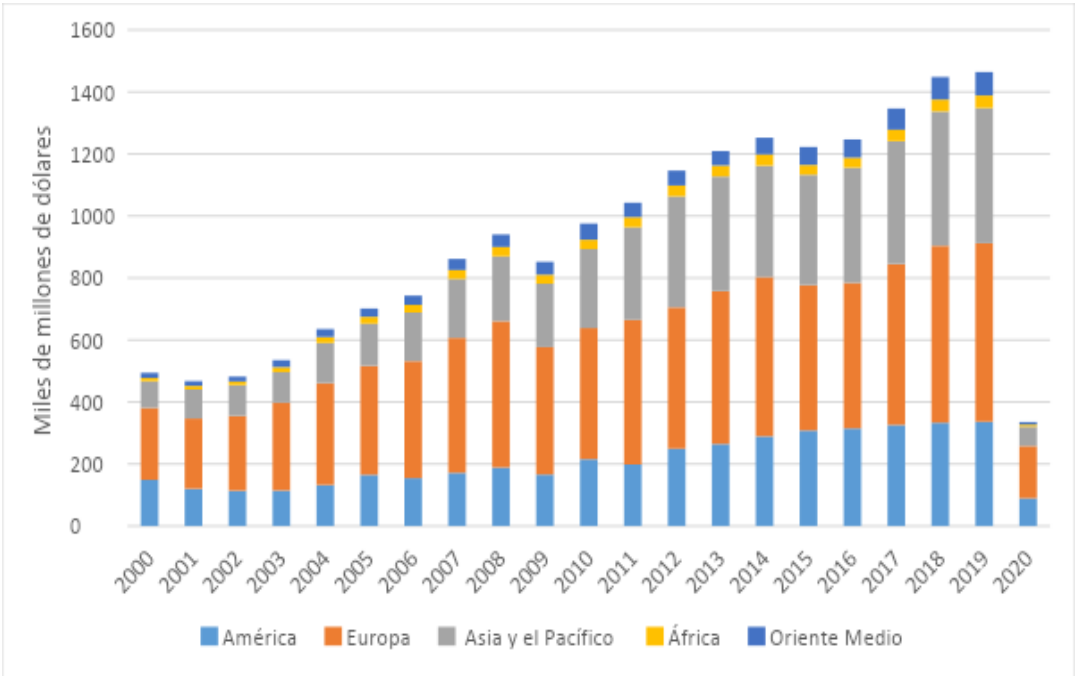
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

En la gráfica 4 se puede apreciar como desde el 2000 ha crecido el número de turistas en el mundo, al igual que los ingresos de estos en todas las regiones del mundo se puede apreciar este fenómeno.

Según el Banco Mundial (2021), el aumento progresivo del número de turistas en todo el mundo desde el cambio de milenio refleja el fenómeno simultáneo del aumento de sus ingresos por concepto de turismo en todas las regiones del mundo. Esta notable tendencia se puede determinar a través de las observaciones detalladas presentadas en el gráfico antes mencionado. El análisis exhaustivo del Banco Mundial destaca además cómo la afluencia de turistas ha registrado un aumento constante desde la década de 1950, y Europa se ha convertido en la región que cuenta con la mayor demanda y, en consecuencia, obtiene los mayores beneficios económicos.

Estos datos reveladores, que se muestran en el gráfico 4, proporcionan pruebas convincentes de la dinámica imperante en la industria del turismo. Además, un examen de los ingresos turísticos mundiales durante el período comprendido entre 2000 y 2020 revela una trayectoria predominantemente al alza, marcada por descensos temporales en 2009 y 2020, como se muestra visualmente en el gráfico 5.

Gráfica 5. Ingresos por turismo en el mundo



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

Analizar la génesis de los ingresos del turismo, es crucial comprender el concepto de gastos en los que incurren los turistas. Estos gastos pueden definirse como la suma acumulada de los ingresos de consumo que los visitantes acumulan durante su estancia y la duración de la estancia en el destino elegido (OMT, 2021). En consecuencia, las contribuciones económicas del turismo se manifiestan en forma de entradas sustanciales de divisas.

Esta afluencia de divisas extranjeras adopta diversas formas, y va más allá del mero pago de paquetes turísticos o excursiones, y abarca los cambios de divisas que se realizan en las oficinas de cambio de los centros turísticos para facilitar los gastos diarios, el pago de servicios adicionales y otras transacciones financieras relacionadas (OMT, 2021).

Para medir el grado de desigualdad de ingresos que prevalece en una región determinada durante un período de tiempo específico, el coeficiente de Gini es el método más h8utilizado. Este coeficiente, que funciona como una herramienta analítica indispensable, se centra en la concentración de los ingresos entre los habitantes de una región en particular (Banco Mundial, 2021).

La interpretación de este coeficiente es que cuando se acerca a 0, significa un estado de perfecta igualdad, mientras que cuanto más se acerca el porcentaje a 1, significa un estado de máxima desigualdad. En consecuencia, si se examina detenidamente el gráfico 6 podemos ver con eficacia los coeficientes de Gini asociados a los países europeos, que tienden a situarse en 0, mientras que los países africanos muestran coeficientes que se acercan a 100(Banco Mundial, 2021).

Gráfica 6. Índice de Gini en el mundo

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

A pesar del uso y la utilidad generalizados del índice de Gini, es importante reconocer ciertas limitaciones inherentes a esta medida. Una desventaja notable es que se centra exclusivamente en la distribución relativa del ingreso o la riqueza, sin tener en cuenta otros factores cruciales como el acceso a los servicios públicos, la calidad de vida o la movilidad social(Banco Mundial, 2021).

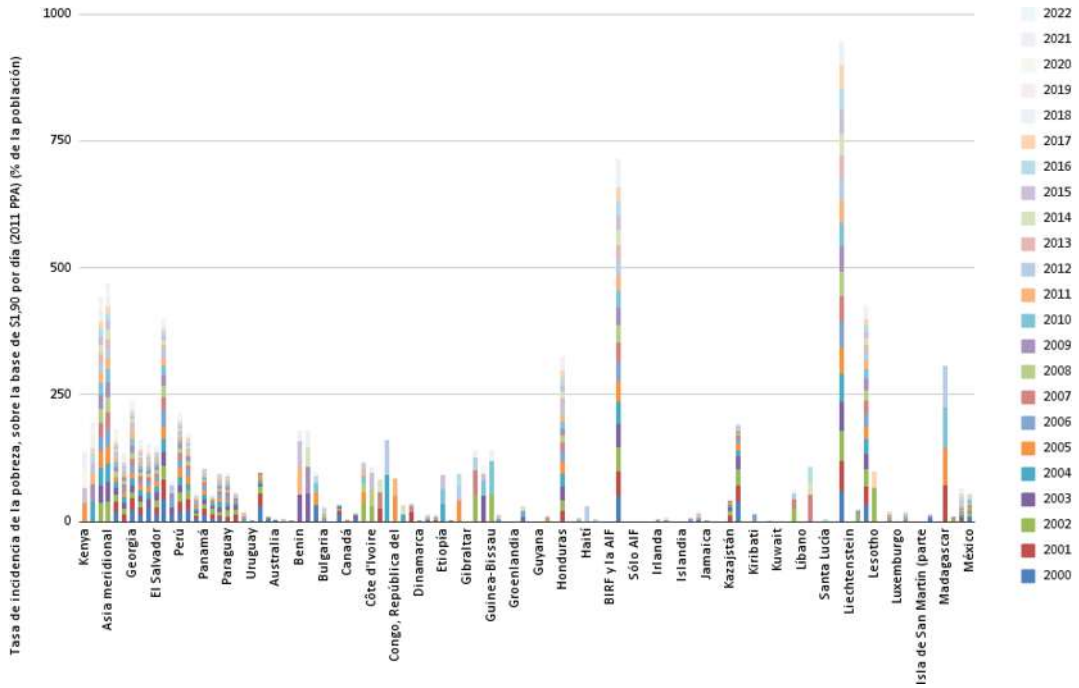
Además, el índice de Gini no proporciona información exhaustiva sobre las causas subyacentes de la desigualdad. Es plausible que los países posean puntajes de Gini

similares a pesar de estar impulsados por factores distintos, lo que impide la eficacia de la formulación de políticas específicas destinadas a aliviar las desigualdades(Banco Mundial, 2021).

2.1.3. Indicadores ambientales y sociales en el marco del desarrollo del sector turístico en el mundo

La tasa de pobreza nacional se refiere a la proporción de personas que residen por debajo del umbral nacional de pobreza, lo que sirve como un indicador crítico del bienestar económico en un país determinado.

Gráfica 7. Tasa de incidencia de la pobreza en el mundo



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021)

Para obtener las estimaciones nacionales, los cálculos estadísticos se basan en estimaciones de subgrupos ponderadas por población, un enfoque que se basa en los datos recopilados de las encuestas de hogares (Banco Mundial,2018).

Según lo estipulado por el Banco Mundial (2018) se ha implementado una metodología multidimensional que abarca un análisis exhaustivo de diversas privaciones. Esta metodología abarca una fusión de las mediciones del consumo o los ingresos con las métricas educativas y la accesibilidad a los servicios de infraestructura fundamentales,

como la electricidad, el agua y el saneamiento. En consecuencia, el enfoque del Banco Mundial trasciende la noción de que la pobreza se equipará únicamente a los ingresos y, en cambio, reconoce la importancia del acceso a diversos factores que aumentan la calidad general de la existencia humana.

Al examinar el panorama mundial, algunas regiones tienen una prevalencia de pobreza desproporcionadamente alta. Concretamente, Sudán del Sur, Guinea Ecuatorial, Madagascar, Congo, Burundi, la República Centroafricana, Sudáfrica, Haití, Togo y Sierra Leona muestran las tasas de incidencia de pobreza más altas. Por el contrario, otras naciones muestran condiciones más favorables, caracterizadas por tasas de incidencia de pobreza más bajas. Por ejemplo, España, Grecia, Albania, Croacia, Estonia, Italia, Tonga, Portugal, la República Democrática Popular Lao, el Reino Unido, Bosnia y Herzegovina, Luxemburgo y Polonia muestran niveles de pobreza notablemente más bajos, como se ilustra en el gráfico 7.

2.2. Las políticas públicas y el turismo sustentable en América Latina

En este apartado se revisa el marco normativo en el que se desarrollan las acciones de los gobiernos para fomentar el turismo sustentable en América Latina, de igual manera se presentan indicadores económicos, sociales y ambientales que ayudan a vislumbrar el panorama del problema en una de las regiones que capta menor número de turistas y concentra el mayor grado de marginación económica en el mundo.

2.2.1. Marco Normativo: Las políticas públicas aplicadas en pro del turismo sustentable

De acuerdo con la agenda 2030, se han implementado una variedad de políticas públicas en América Latina para promover el turismo sustentable y estimular los procesos de gobernanza dentro de los diversos territorios que albergan destinos turísticos. La OMT (2020) ha identificado varios ejemplos de destinos sustentables en América Latina.

Una política pública destacada para el turismo en Brasil es el Programa de Regionalización Turística (PRT). Este programa existe desde 2006 y se basa en los principios de la descentralización, la participación social, la integración entre el gobierno, las empresas y la sociedad, así como la sustentabilidad (Falcão *et al*., 2015).

En Bolivia, en el año 2020, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, en colaboración con el Viceministerio de Turismo, presentó el Decreto Supremo núm. 4400.

Este decreto establece medidas destinadas a revitalizar la economía, comenzando con la reactivación del turismo interno. La promoción y la recuperación del turismo en Bolivia se lograrán mediante la implementación de incentivos para que los trabajadores y servidores públicos realicen diversas actividades turísticas dentro del país (Decreto Supremo núm. 4400, 2020).

A nivel internacional, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha estado promoviendo activamente el proyecto Desarrollo de capacidades locales para la promoción del turismo comunitario integrando el sistema Qhapaq Ñan en Bolivia, Perú y Ecuador. Este proyecto tiene como objetivo contribuir a la visión multidimensional de lograr los Objetivos de Desarrollo sustentable (ODS), con un enfoque principal en erradicar la pobreza (ODS 1) y fomentar el trabajo decente y el crecimiento económico (ODS 8). Además, esta intervención está alineada con las prioridades nacionales y los planes estratégicos de Bolivia, Ecuador y Perú (PNUD, 2020).

También Argentina tiene su propia iniciativa conocida como el Plan Estratégico Federal para el Turismo sustentable (PFETS). Este plan a largo plazo abarca varios componentes, estrategias y programas que permiten la operacionalización de los objetivos descritos en él (PFETS, 2014).

En Paraguay, la Secretaría Nacional de Turismo cuenta con un Plan Maestro para el Desarrollo Turístico en vigor desde 2008. Este plan sirve como hoja de ruta nacional para el turismo e incluye la identificación de productos turísticos estratégicos (SENATUR, 2021).

Además, Paraguay también ha implementado el Programa Nacional de Turismo como parte de su estrategia turística general. El objetivo principal de este programa es promover el desarrollo económico y social mediante el aumento de los ingresos y las oportunidades de empleo en el sector turístico. El programa apunta a lograr esto mediante el fortalecimiento y la descentralización de la administración turística, el fomento de las capacidades locales para la planificación y gestión sustentables de las actividades turísticas y la creación de las condiciones necesarias para promover destinos y productos turísticos competitivos y exportables (SENATUR, 2021).

Entre los destinos de América Latina que se han considerado sustentables, según lo determinado por organizaciones internacionales como la UNESCO (2021), un ejemplo notable son las Islas Galápagos ubicadas en Ecuador. Estas islas han ocupado

constantemente un lugar entre los 100 mejores destinos sustentables durante varios años, y han sido las únicas representantes de la región de América Latina en los premios de 2019. Este reconocimiento proviene de los encomiables esfuerzos dedicados a conservar la flora y la fauna únicas e irremplazables de la región, que son endémicas de este extraordinario lugar.

Las Islas Galápagos han sido designadas como Patrimonio de la Humanidad por la prestigiosa Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y vale la pena señalar que más del 98% de las islas permanecen en estado de conservación. Además, estas islas son el lugar de residencia de una gran cantidad de especies endémicas, lo que las convierte en uno de los sitios más notables de la Tierra. De hecho, fueron las Islas Galápagos las que inspiraron la revolucionaria teoría de la evolución de Charles Darwin. Sin embargo, después de examinar la investigación realizada por Muñoz (2017) sobre Galápagos, resulta evidente que este destino se acerca a su punto de saturación, como lo demuestran los signos de degradación ambiental, la disminución de los beneficios económicos y la percepción negativa del turismo entre los residentes locales.

En la actualidad, no hay conflictos socioeconómicos significativos que reportar en las Islas Galápagos. Sin embargo, como lo indica el estudio antes mencionado, es crucial abordar la degradación ambiental asociada con los limitados niveles educativos de la población local, las limitaciones de recursos a las que se enfrentan los gobiernos locales y el aumento sustancial de la actividad turística en los últimos cinco años(UNESCO,2021).

Otro destino sustentable digno de mención en América Latina es Madidi, ubicado en Bolivia. Este destino es particularmente conocido por ser un parque nacional que abarca una de las mayores regiones de diversidad biológica del mundo entero. Desde los altos picos de las montañas, que alcanzan alturas de más de 6.000 metros sobre el nivel del mar, hasta las tierras bajas situadas a 183 metros sobre el nivel del mar, Madidi cubre un vasto territorio de casi 20.000 kilómetros cuadrados(UNESCO,2021).

Dada su naturaleza relativamente inexplorada, un equipo de científicos predominantemente bolivianos llevó a cabo un censo exhaustivo de la flora y la fauna que habitan en Madidi en 2015. Sorprendentemente, descubrieron más de mil especies desconocidas hasta ahora, lo que pone de manifiesto la inmensa riqueza biológica que existe en este parque excepcional (UNESCO, 2021).

Sin embargo, el estudio de Pérez (2016) plantea preocupaciones pertinentes con respecto a la vasta extensión del área protegida y la disponibilidad limitada de recursos técnicos y humanos en el Servicio Nacional de Áreas Protegidas de Bolivia. Este estudio también describe un escenario en el que las perspectivas de una gestión de la conservación y una regulación de las actividades adecuadas están severamente restringidas, lo que impide afirmar que la biodiversidad del área se ha conservado por completo en su estado original.

Además, cabe señalar que antes de su designación como área protegida, Madidi había sido objeto de extensas operaciones de tala, lo que ponía en duda el equilibrio a largo plazo de sus ecosistemas, a pesar de la apariencia superficial de conservación que muestra actualmente (Pérez, 2016).

En la Isla Grande de Chiloé, en Chile se encuentra el archipiélago de Chiloé sobre el Océano Pacífico, y uno de sus principales destinos es Isla Grande, un mundo de riqueza natural y cultural que sorprende a primera vista desde sus peculiares casas construidas sobre el agua y su pintoresca arquitectura donde 16 de sus iglesias han sido declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. El Parque Nacional Chiloé y Tantauco cautivan a propios y extraños con aires de naturaleza bien conservada (UNESCO, 2021).

Respecto a la sustentabilidad existente en la Isla, Sapiains *et al*.(2019) concluyó con su análisis que la Isla Grande de Chiloé, en Chile presenta múltiples problemas asociados al uso no sustentable de recursos naturales y a condiciones sociales de desigualdad y pobreza, así mismo se habla de una fallida gobernanza neoliberal del medioambiente donde los problemas ocasionados por el cambio climático conducen a una conflictividad social y medio ambiental.

Otro destino sustentable es Otún Quimbaya, Colombia es una vasta zona natural protegida cuya biodiversidad está compuesta por una gran cantidad de aves y pequeños mamíferos principalmente, además de una rica cultura indígena que conserva sus costumbres y tradiciones. Al Parque Nacional Natural Otún Quimbaya sólo se tiene ingreso a una pequeña parte para fines turísticos y a los visitantes se les inculca la importancia de la conservación y cuidado de su ambiente (UNESCO, 2021).

En Vergara (2019), se analiza a partir de la aplicación del instrumento de encuesta donde se reportan un aporte positivo cuando se examina la alternativa con ecoturismo comunitario en los aspectos relacionados con la inclusión social, de otro lado, en algunos relatos se devela un alto grado de inconformidad. Lo anterior podría obedecer al rol que

desempeñan las comunidades locales como un medio y no como un fin cuando se llevan a cabo este tipo de prácticas.

Un modelo más es Fernando de Noronha, Brasil, ya que, debido a la importancia de esta zona natural, el gobierno de Brasil ha implementado diversas medidas con rigor ambiental para la adecuada conservación del lugar. Entre las acciones que se han realizado se encuentran: nombrado Área de Protección Ambiental en 1986, definición de Parque Nacional Marino en 1984, declarado Patrimonio Natural Mundial por la UNESCO en 2001, tarifa de protección ambiental desde 1989, tarifa de entrada al parque desde 2012, entre otras.

Sin embargo, Guana (2017), realizó un estudio donde resumió que los efectos positivos del turismo en Fernando de Noronha, Brasil como el empleo y la mejora de vida promedio de los habitantes, como contrapartida ha traído efectos negativos que se pueden medir por el nivel de contaminación, deterioro del medio natural, pero también por los niveles altos de problemas sociales y la falta de oportunidades para muchas personas en todo el planeta, es ahora más sensible, toda vez que dichos efectos no han sido combatidos de forma eficiente.

Con estos ejemplos de OMT (2020), Muñoz (2017), Falcão *et al*.,(2015), Sapiains *et al.* (2019), Vergara (2019), Guana (2017), se puede deducir tres puntos: Primero existen múltiples experiencias alrededor de América Latina sobre turismo sustentable, aunque en los estudios que se recuperan, pueda aparecer una confusa conceptualización entre turismo sustentable, ecoturismo y turismo rural. Segundo, América Latina no cuenta con políticas públicas para generar desarrollo sustentable propias, la mayoría son emitidas por organismos internacionales como la OMT, la UNESCO, principalmente y deben ser adoptadas por los países en sus planes de desarrollo. Tercer y última reflexión, no solo participa el sector gubernamental, sino también es necesario contar con la participación de las y los actores locales es fundamental para realizar las acciones para mantener el equilibrio entre lo ambiental, lo social y el crecimiento económico de la región.

2.2.2. Indicadores económicos del turismo en América Latina

El informe de 2021 de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) dice que la región de Asia y el Pacífico ha seguido experimentando una disminución significativa en las llegadas internacionales. En concreto, durante los primeros cinco meses de 2021, hubo una asombrosa disminución del 95% en las llegadas

internacionales en comparación con el mismo período de 2019. Esta disminución del turismo ha tenido un profundo cambio en la región y ha puesto de relieve los desafíos y obstáculos a los que se enfrenta la industria del turismo tras la pandemia mundial. Europa, por otro lado, registró la segunda mayor disminución en las llegadas, con una disminución del 85%. Le siguieron de cerca Oriente Medio y África, que experimentaron descensos del 83% y el 81%, respectivamente. Sin embargo, a las Américas les fue ligeramente mejor, con un descenso comparativamente menor, del 72% (OMT, 2021).

Desde un punto de vista algo más positivo, la región del Caribe logró obtener mejores resultados relativos durante el mes de mayo de 2021, con un descenso de solo el 60%. Esto indica un desempeño relativamente mejor en comparación con otras subregiones del mundo. Uno de los factores que contribuyen a este desempeño relativamente mejor es el aumento de los viajes desde los Estados Unidos. Los destinos del Caribe y Centroamérica, así como México, se han beneficiado de este aumento en los viajes desde los Estados Unidos. Además, Europa occidental, Europa meridional y mediterránea, Sudamérica y Centroamérica también mostraron ligeras mejoras en mayo en comparación con el mes de abril anterior (OMT, 2021).

Los datos proporcionados por la OMT revelan una tendencia interesante en el turismo mundial. Desde la década de 1950, se ha producido un aumento constante del número de turistas en todo el mundo. Este crecimiento se puede observar en todas las regiones del mundo, lo que indica la creciente popularidad y accesibilidad de los viajes. Además, este aumento del turismo va acompañado del correspondiente aumento de los ingresos de los turistas en todas las regiones. Un ejemplo digno de mención es el aumento significativo del número de turistas que visitan América Latina durante la última década (OMT, 2018).

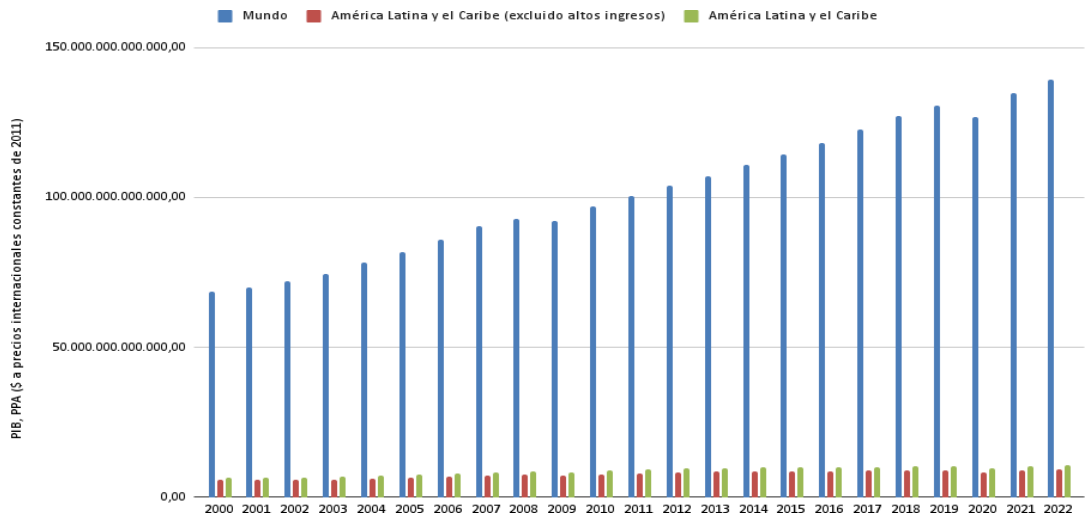
Estas cifras destacan el papel crucial que desempeña el turismo como motor del crecimiento económico, ya que contribuye a la generación de ingresos, la creación de empleo y la producción general de bienes y servicios para la demanda final en los países.

Para comprender mejor las implicaciones económicas del turismo, es esencial examinar la tasa de crecimiento porcentual anual del producto interno bruto (PIB) a precios de mercado en moneda local. Esta medida agregada se expresa en dólares estadounidenses a precios constantes para el año 2011 (Banco Mundial, 2021). El PIB representa el valor agregado total por todos los productores residentes de una economía, incluidos los impuestos sobre los productos, pero excluyendo los subsidios. Es importante señalar que los cálculos del PIB no tienen en cuenta la depreciación de los productos manufacturados

ni el agotamiento y la degradación de los recursos naturales (Banco Mundial, 2021). Estos indicadores económicos arrojan luz sobre el importante papel que desempeña el turismo a la hora de impulsar el crecimiento económico y el desarrollo, ya que contribuye al PIB general de un país a través de varios canales.

En conclusión, los datos de la OMT hacen hincapié en los inmensos desafíos a los que se enfrenta la industria del turismo en la región de Asia y el Pacífico, Europa, Oriente Medio y África debido a la disminución sustancial de las llegadas internacionales. Sin embargo, hay algunos signos positivos, ya que la región del Caribe y otras subregiones obtuvieron resultados relativamente mejores en 2021 y 2022.

Gráfica 8. El PIB en América Latina comparado con el mundo



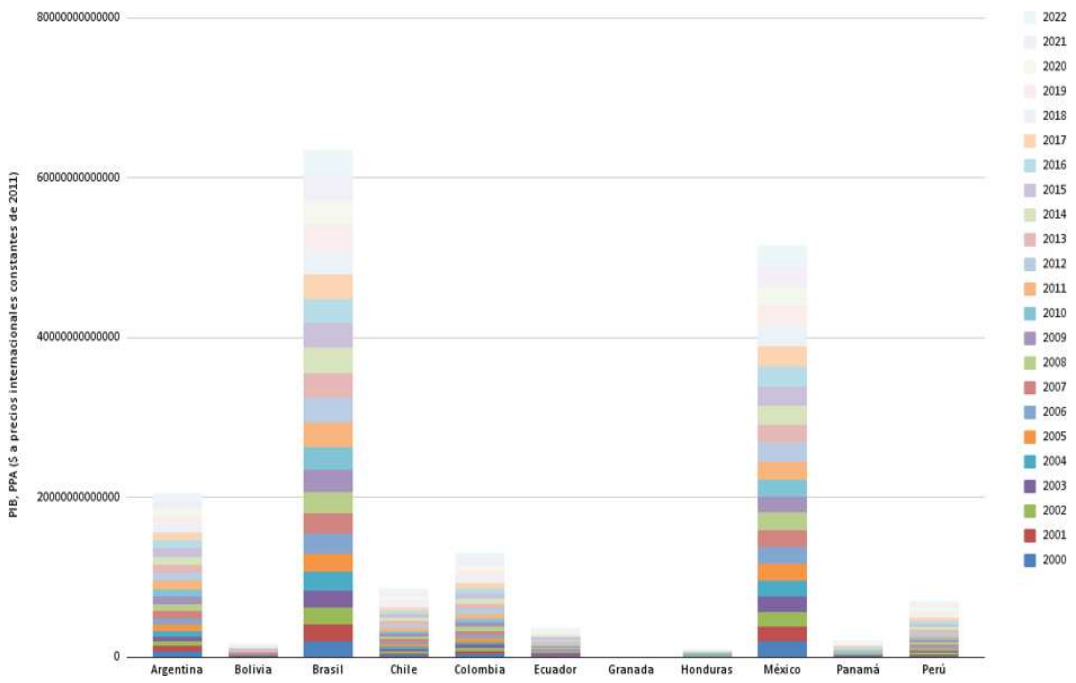
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

La tendencia al alza del turismo mundial desde la década de 1950 demuestra la creciente popularidad de los viajes en todo el mundo, junto con el aumento de los ingresos de los turistas. Esto subraya el importante papel que desempeña el turismo como motor del crecimiento económico, ya que contribuye a la generación de ingresos, la creación de empleo y la producción general de bienes y servicios. Al examinar el PIB a precios constantes, se obtiene más información sobre el cambio económico del turismo y sus contribuciones a la economía en general.

En la gráfica 8, se puede observar que América Latina se mantuvo por debajo del promedio mundial en el PIB comparado por la paridad del poder adquisitivo, se puede

hacer una comparación entre el PIB de América Latina y el Caribe, y excluyendo a países de altos ingresos como México y Costa Rica, para los años 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2010, 201. Las caídas del PIB durante las crisis del 2009 y 2020 también fueron mayores que el promedio mundial.

Gráfica 9. Crecimiento del PIB en los países de América Latina



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2023).

Como se ilustra en el gráfico 9 Panamá, Perú y la República Dominicana mostraron la mayor tasa de crecimiento anual del PIB, superando a todos los demás países de Centroamérica y Sudamérica. Para establecer un punto de vista comparativo, es esencial considerar a Australia, una nación caracterizada por una tasa de crecimiento del PIB constante y positiva. Hay que reconocer que en América Latina las tasas de crecimiento tienden a ser más altas; sin embargo, la volatilidad también es significativamente elevada.

En el contexto latinoamericano, el clima financiero y empresarial (FBC) es indicativo de una posición más baja en comparación con el promedio mundial. Al examinar el gráfico 10, resulta evidente que, entre los años 2000 y 2020, la FBC experimentó dos descensos sustanciales, específicamente en 2009 y 2020. Sin embargo, es importante señalar que la FBC se mantiene constantemente por debajo del promedio mundial.

El Banco Mundial (2021) proporciona información valiosa, ya que indica que el FBC es un resultado directo de la inversión, que conduce a un aumento de los niveles de producción, a un aumento de las oportunidades de empleo y, en consecuencia, a un fomento del crecimiento económico. Un examen más detallado del FBC en los países de América Latina revela que Panamá ha acumulado el porcentaje más alto de FBC en relación con el PIB, mientras que Cuba, como se muestra en el gráfico 11, presenta el porcentaje más bajo de FBC en el período comprendido entre 2000 y 2020.

Es crucial establecer una fuerte correlación entre el FBC y la inversión, que abarque tanto el sector público como el privado. La inversión desempeña un papel fundamental en la expansión de la oferta turística de varios destinos, y el aumento de la atracción turística actúa como un indicador favorable para la economía en general.

Los turistas internacionales receptivos, definidos como las personas que emprenden un viaje a un país distinto de su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, durante un período no superior a 12 meses y con el motivo principal de la visita no relacionado con ninguna actividad remunerada en el país visitado (Banco Mundial, 2021), contribuyen significativamente a este sector.

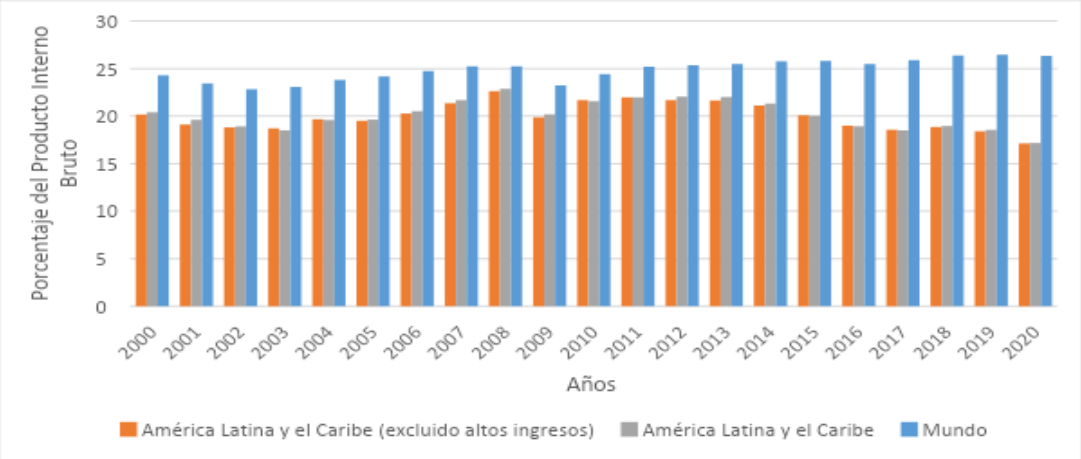
En los casos en que no se dispone de datos sobre el número de turistas, a menudo se presenta el número de visitantes, que abarca a los turistas, los visitantes del mismo día, los pasajeros de cruceros y los miembros de la tripulación. Es importante reconocer que las fuentes y metodologías empleadas para recopilar las estadísticas de llegadas difieren de un país a otro. Algunos países se basan en las estadísticas fronterizas (por ejemplo, la policía o la inmigración), complementadas con encuestas fronterizas, mientras que otros obtienen datos de establecimientos de alojamiento turístico (OMT, 2021).

Cabe señalar que, en algunos países, el número de llegadas se limita a las personas que llegan en avión, mientras que, en otros, se limita a las personas que se alojan en hoteles. Además, algunos países incluyen las llegadas de sus nacionales que residen en el extranjero, mientras que otros no.

Por lo tanto, se debe prestar una atención meticulosa a la hora de comparar las cifras de llegadas entre países. Es importante subrayar que los datos de llegada de turistas se refieren al número de llegadas y no al número real de personas que viajan. En consecuencia, una persona que realiza varios viajes a un país en particular dentro de un

período de tiempo determinado se cuenta como recién llegada en cada ocasión (OMT, 2021).

Gráfica 10. Formación bruta de capital comparación entre el porcentaje mundial, América Latina y el Caribe



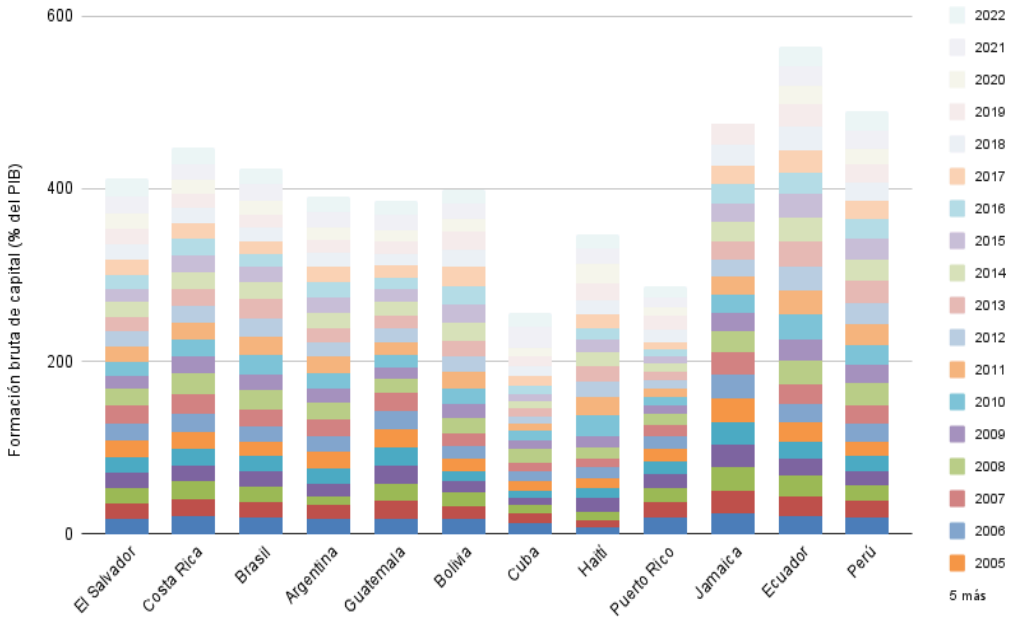
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

En la gráfica 12, se observa como México es el mayor captador de turistas en el periodo 2000 al 2020 en toda la región de América Latina y el Caribe. Según la Sectur (2022) México logró posicionarse entre los países con mejor captación turística, la cual deriva en una importante derrama económica, al cierre del 2021, el país se posicionó como el segundo a nivel mundial en llegadas de turistas internacionales.

Según la OMT (2022) México se posicionó en el segundo lugar a nivel mundial en la captación de turistas, solo por debajo de Francia. Entonces el turismo representa un ingreso importante para la economía del país tan solo en 2021, este sector aportó el 7.1% al PIB Nacional según datos de INEGI (2021).

A lo largo de las dos décadas analizadas, la industria turística mexicana ha mostrado una notable resiliencia y capacidad de adaptación, atrayendo a millones de visitantes a sus diversas playas, ciudades históricas y sitios culturales, lo que ha consolidado al turismo como un pilar clave del desarrollo económico y social del país.

Gráfica 11. Formación bruta de capital en América Latina



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

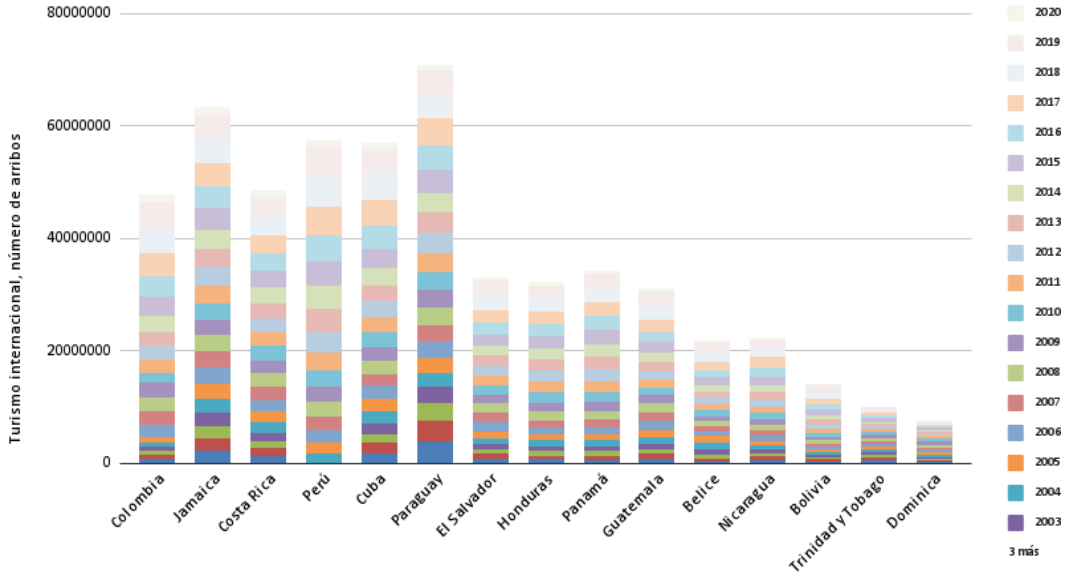
A pesar de estas dificultades, los datos revelan una tendencia histórica de crecimiento constante en el turismo mundial desde la década de 1950, evidenciando la creciente popularidad y accesibilidad de los viajes. Este aumento va de la mano con un incremento correspondiente en los ingresos de los turistas en todas las regiones, con América Latina siendo un ejemplo destacado en la última década.

La importancia económica del turismo se refleja en su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) de los países. El análisis del crecimiento del PIB a precios constantes proporciona una visión más profunda de la evolución económica del turismo y su impacto en el desarrollo general. Se destaca el papel fundamental del turismo como motor de crecimiento económico, generando ingresos, empleo y fomentando la producción de bienes y servicios.

En conclusión, el informe de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) del año 2021 refleja un panorama desafiante para la industria turística a nivel global, con notables disminuciones en las llegadas internacionales. La región de Asia y el Pacífico experimentó la mayor caída, seguida de cerca por Europa, Oriente

Medio y África. Sin embargo, las Américas, en particular la región del Caribe, mostraron resultados relativamente más favorables, destacando un descenso del 60% en mayo de 2021.

Gráfica 12. Llegada de turistas por país de América Latina



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

La formación bruta de capital (FBC) emerge como un indicador clave, vinculado estrechamente a la inversión y al crecimiento económico. Aunque se observa una volatilidad en la FBC en América Latina, países como Panamá destacan por su alto porcentaje en relación con el PIB.

El análisis de la captación de turistas en América Latina revela a México como el principal receptor en la región, posicionándose incluso a nivel mundial. México se ha consolidado como un líder en el turismo internacional, con un significativo aporte al PIB nacional y una posición destacada en el escenario global.

En resumen, el sector turístico enfrenta desafíos significativos, pero su contribución al crecimiento económico y desarrollo sustentable sigue siendo innegable. La capacidad de adaptación y la implementación de estrategias efectivas serán cruciales para la recuperación y el fortalecimiento de la industria turística a nivel mundial.

2.2.3. Indicadores ambientales y sociales en el marco del desarrollo del sector turístico

América Latina es ampliamente reconocida por el Banco Mundial (2021) como una de las regiones más inequitativas del mundo. Vale la pena señalar que, para algunos países de la región de América Latina, hay una falta de información registrada disponible para el período que va del 2000 al 2020.

Esta brecha crucial de datos arroja luz sobre el importante nivel de desigualdad que existe en la región, con cifras que oscilan entre el 40 y el 62%, como se ilustra en el gráfico 13. De todos los países de América Latina, Uruguay se destaca como el menos desigual, mientras que Brasil ocupa la desafortunada posición de ser el más desigual.

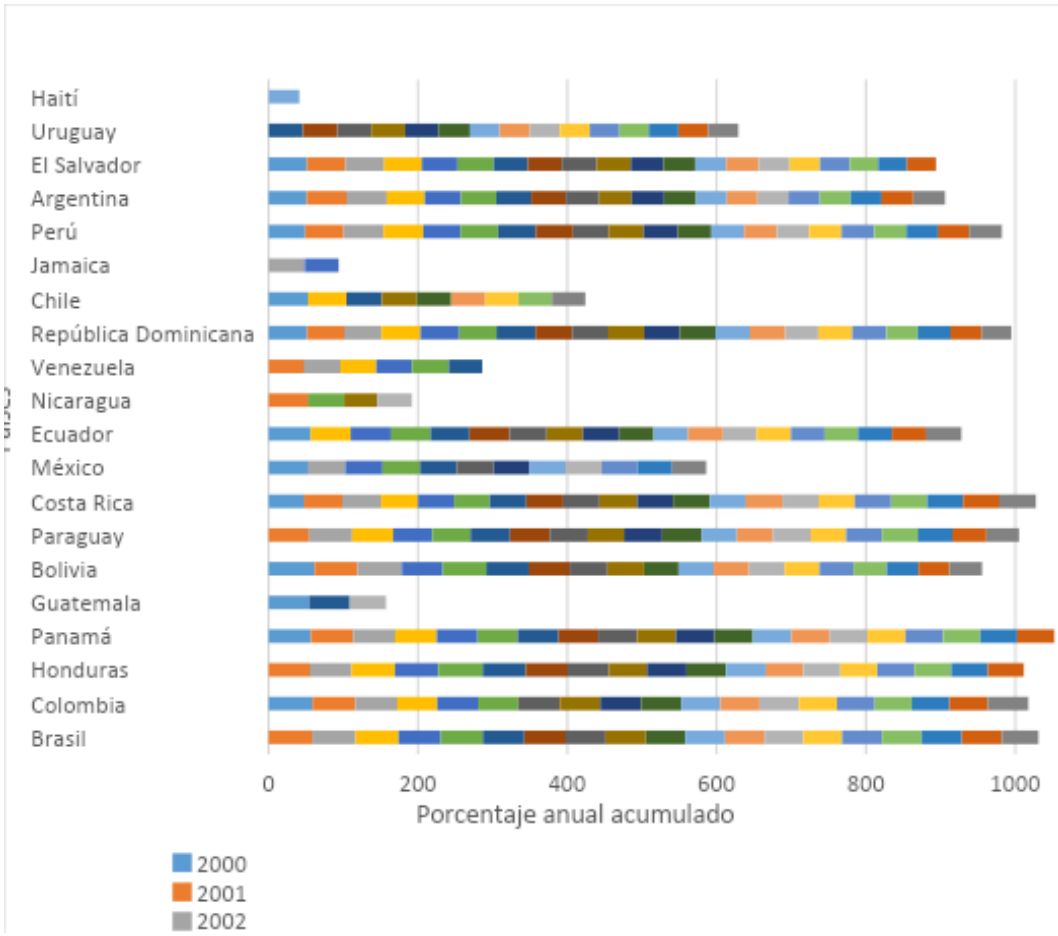
En conclusión, América Latina se destaca no solo por su rica diversidad cultural y geográfica, sino también por ser una de las regiones más inequitativas del mundo, según las evaluaciones del Banco Mundial en 2021.

La disparidad económica en la región es evidente, y la falta de información registrada para algunos países durante el período de 2000 a 2020 subraya la complejidad de abordar y comprender plenamente la magnitud de la desigualdad.

El gráfico 13 revela cifras de desigualdad que varían entre el 40% y el 62%, destacando la amplitud de la brecha económica entre distintas naciones latinoamericanas. Uruguay se distingue como el país con menor desigualdad, mientras que Brasil enfrenta el desafío de ocupar la posición más desigual. Esta disparidad económica plantea interrogantes importantes sobre el acceso a oportunidades, recursos y el bienestar general de la población en la región.

La identificación de estas disparidades y la comprensión de sus causas son esenciales para abordar los desafíos de la desigualdad en América Latina. La implementación de políticas inclusivas y el fomento de oportunidades equitativas serán fundamentales para avanzar hacia una región más justa y sustentable en términos económicos y sociales.

Gráfica 13. Índice de Gini para América Latina



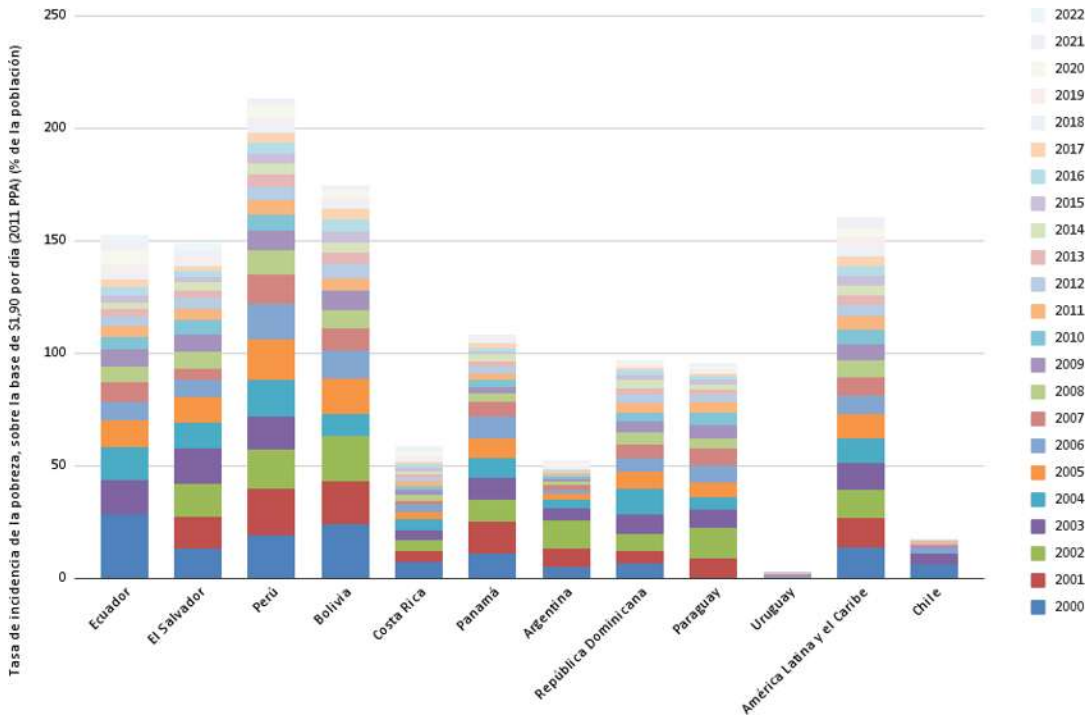
Fuente: Elaboración propia con base en Banco Mundial (2021)

Es interesante observar que, en algunos países como Haití, Jamaica y Guatemala, hay incluso períodos en los que los datos sobre la desigualdad están completamente ausentes. En lo que respecta a las tasas de incidencia de la pobreza, son Jamaica y Uruguay los que registran las cifras más bajas en el contexto latinoamericano, mientras que Haití y Guatemala registran las tasas de pobreza más altas, como se indica claramente en el gráfico 14.

Sin embargo, lo que es particularmente notable es que estos países, con la excepción de Uruguay, no proporcionan de manera consistente los datos necesarios sobre la población que vive en la pobreza, a pesar de emplear la metodología respaldada por el Banco Mundial (2021), que en última instancia nos otorga una perspectiva multidimensional sobre este complejo fenómeno.

Por otro lado, resulta evidente que América Latina es, sin lugar a duda, una de las regiones con mayor diversidad biológica del mundo. Como afirmó el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en 2021, aproximadamente el 60% de la vida terrestre de la Tierra, junto con una amplia gama de especies marinas y de agua dulce, se encuentra en los confines de América Latina y el Caribe. Además, los registros recientes de 2020 revelan que la región cuenta con 4.366,81 mil hectáreas de exuberantes áreas de manglares, lo que subraya la increíble riqueza natural que existe en esta parte del mundo.

Gráfica 14. La tasa de incidencia de la pobreza de los países de América Latina



Fuente: Elaboración propia con base en Banco Mundial (2021)

Al centrar la atención en los aspectos ambientales, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2021) ha proporcionado datos sustanciales sobre el acceso de América Latina a servicios de suministro de agua potable gestionados de forma segura. Según sus hallazgos, en 2017, aproximadamente el 74,3% de la población de la región tenía acceso a dichos servicios, lo que significa un progreso significativo para garantizar agua limpia para la población.

En una nota relacionada, el mismo informe destaca que, para el año 2020, la proporción de los flujos de aguas residuales domésticas e industriales que se trataban de manera adecuada se situaba en el 40% en toda América Latina. Además, las emisiones de dióxido de carbono resultantes de la quema de combustible alcanzaron la asombrosa cifra de 1.568.669 millones de toneladas en 2018.

En lo que respecta a las áreas naturales protegidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2021) revela que, en 2019, alrededor del 38% de los lugares importantes para la biodiversidad terrestre y de agua dulce estaban incluidos en las áreas protegidas. Además, cabe señalar que el 45,7% de los sitios vitales para la biodiversidad de agua dulce también estaban incluidos en áreas protegidas, lo que ejemplifica el compromiso de la región de preservar sus maravillas naturales.

2.3. Las políticas públicas y el turismo sustentable en México

En este apartado se revisa el marco normativo en el que se desarrollan las acciones de los gobiernos para fomentar el turismo sustentable en México, de igual manera se presentan indicadores económicos, sociales y ambientales que ayudan a vislumbrar el panorama del problema en el país que capta mayor número de turistas en América Latina.

2.3.1. El marco normativo de las políticas públicas aplicadas en pro del turismo sustentable en México.

La coordinación vertical es de suma importancia en esta coyuntura, ya que desempeñará un papel crucial en la alineación de las prioridades políticas de los tres niveles de gobierno. Esta alineación es necesaria para garantizar una implementación más efectiva de las políticas, y es esencial que esta coordinación se lleve a cabo sin ningún tipo de fricción entre las instituciones involucradas.

El objetivo general de PRODERMÁGICO es mejorar las ventajas competitivas de los destinos y regiones turísticos del país. Además, su objetivo es promover su desarrollo mediante la concesión de subsidios para la ejecución de obras, servicios relacionados y acciones que amplíen los beneficios sociales y económicos de las comunidades receptoras (DOF, 2013:17).

Entre los objetivos específicos de PRODERMÁGICO, hay varios que destacan descritos en el documento (DOF: 2013:18-19). Uno de esos objetivos es promover la construcción,

conservación y remodelación de espacios públicos en destinos y regiones turísticas. El objetivo aquí es mejorar las condiciones de las atracciones y servicios turísticos. Otro objetivo es contribuir a la promoción de las rutas, circuitos y corredores turísticos, centrándose en mejorar la movilidad y la accesibilidad universales para los turistas en estos destinos. Además, PRODERMÁGICO tiene como objetivo fomentar la gestión de acciones concurrentes mediante la promoción de la colaboración entre los organismos públicos responsables de los asuntos turísticos en los tres niveles de gobierno.

Tabla 1a. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (Parte 1)

Nivel	Objetivo	Indicador	Definición	Supuestos
Fin	Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística de Zihuatanejo de Azueta mediante obras y acciones	Indicador Convergencia en Derrama Económica Turística (ICDET)	El indicador mide la brecha del crecimiento de los ingresos promedio generados por la llegada de turistas en México en comparación con otros países.	Existe estabilidad política en el país que permite el desarrollo de la actividad turística. Existen condiciones de seguridad pública en los destinos turísticos Existen condiciones de estabilidad social en las comunidades turísticas
		Crecimiento del saldo acumulado anual de la balanza turística	El indicador mide el crecimiento anual del saldo de la balanza turística, mismo que es superavitario y que contribuye de manera significativa a compensar la balanza de pagos	
Propósito	Los municipios y regiones turísticas cuentan con obras y acciones encaminadas a mejorar su oferta para fortalecer su actividad turística y en consecuencia su desarrollo.	Llegada acumulada de turistas a cuartos de hotel.	Mide la llegada de turistas a cuartos de hotel de los destinos monitoreados por DATATUR	Existe un marco regulatorio en el país Hay una promoción de los productos y servicios turísticos adecuados. Los servicios que ofrecen los prestadores de servicios turísticos son de calidad.

Fuente: Adaptado del Diario Oficial de la Federación (2018).

Por último, el programa busca contribuir a la preservación y conservación del patrimonio cultural y natural de los destinos turísticos del país. La idea es utilizar estos recursos como productos turísticos, particularmente en los destinos prioritarios y aquellos designados como Pueblos Mágicos.

PRODERMÁGICO tiene una cobertura nacional que se extiende a las entidades federales, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México. El programa prioriza los lugares que albergan destinos turísticos con la designación actual de Pueblos Mágicos. La población objetivo del programa abarca a los residentes de estos destinos turísticos (DOF, 2016)

Tabla 1b. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (parte 2)

Nivel	Objetivo	Indicador	Definición	Supuestos
Componentes	Proyectos específicos enfocados al desarrollo regional turístico realizados.	Porcentaje de proyectos específicos enfocados en el desarrollo regional realizados en coordinación con otras dependencias y organismos.	El indicador mide el porcentaje de proyectos específicos enfocados al desarrollo regional realizado en organización con otros organismos y dependencias en los tres ámbitos de gobierno.	Los proyectos se mantienen en operación. Las condiciones económicas son favorables para la ejecución de proyectos
	Inversión pública en proyectos e infraestructura y equipamiento para la mejora de la oferta de los municipios turísticos.	Porcentaje de proyectos turístico de infraestructura y equipamiento en operación.	Mide el porcentaje de proyectos turísticos de infraestructura y equipamiento, desarrollados en destinos turísticos que se encuentran en operación dos años después de concluidos.	Los actores locales cumplen conforme los objetivos y tiempos establecidos en los proyectos apoyados. Las entidades federativas y los municipios están en condiciones de dar cumplimiento al desarrollo de proyectos.
	Nombramiento de incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos otorgados.	Número de nombramientos de pueblos mágicos vigentes, bajo criterios del programa.	Mide el número de nombramientos vigentes otorgados en el marco del programa.	Existe una amplia colaboración y coordinación de las autoridades locales y estatales para pertenecer y permanecer en el programa.

Fuente: Adaptado del Diario Oficial de la Federación (2018).

El diseño de PRODERMAGICO se presenta de manera exhaustiva en la tabla 1, que se puede encontrar en la Matriz de indicadores de resultados. Esta matriz proporciona una descripción detallada del diseño del programa, incluidos sus objetivos principales, indicadores, métodos de medición y suposiciones subyacentes. Ofrece un recurso valioso para comprender los diversos aspectos de PRODERMAGICO y los resultados previstos.

Como se ha examinado y analizado minuciosamente en las tablas 1a, 1b y 1c, se han desarrollado e implementado meticulosamente numerosas acciones para hacer contribuciones significativas al ámbito del turismo sustentable . Estas acciones se han ejecutado en el marco de una estructura legal sólida que no solo facilita la implementación de las estrategias cuidadosamente diseñadas, sino que también garantiza su eficacia a largo plazo. Es crucial subrayar uno de los puntos más destacados que se desprenden de este análisis, que se refiere al nivel de propósito con el que se aborda el problema central.

Tabla 1c. Matriz de marco lógico de PRODERMAGICO (parte 3)

Nivel	Objetivo	Indicador	Definición	Supuestos
Actividades	Organización de mesas de trabajo regionales para fortalecer la llegada de turistas a la región e impulsar el crecimiento de la actividad turística	Porcentaje de avance en la organización de las mesas de trabajo regionales.	El indicador da cuenta del cumplimiento de la organización de las mesas de trabajo	Los participantes en las mesas de trabajo regionales dan cumplimiento a los acuerdos establecidos
	La difusión de una nueva Regionalización Turística de México en el marco de las mesas de trabajo regionales.	Porcentaje en las acciones de difusión	El indicador da cuenta del cumplimiento de las acciones de difusión de la nueva regionalización turística en el país, respecto a las acciones programadas en el mismo periodo.	Las entidades federativas adoptan una nueva regionalización turística en el país.
	Dictaminación de proyectos, infraestructura y equipamiento.	Porcentaje de proyectos aprobados en infraestructura y equipamiento.	Mide el porcentaje de proyectos de infraestructura y equipamiento que son aprobados, durante el proceso de dictaminarían, con base en el conjunto de solicitudes de los proyectos propuestos por las entidades federativas.	Las propuestas enviadas por las entidades federativas son factibles para su ejecución conforme las reglas de operaciones vigentes.
	Formalización de instrumentos jurídicos que comprenden proyectos de infraestructura y equipamiento turístico.	Porcentaje de instrumentos jurídicos suscritos	Mide el porcentaje de instrumentos jurídicos suscritos con las entidades federativas para el apoyo a proyectos de infraestructura y equipamiento turístico.	Las partes que suscriben el convenio dan cumplimiento a su clausulado.
	Ministración de recursos federales para proyectos de infraestructura y equipamiento.	Porcentaje de recursos transferidos a las entidades federativas bajo el esquema de subsidio.	Mide el porcentaje de recursos transferidos a las entidades federativas bajo el esquema de subsidio respecto a los recursos programados para tal efecto.	Las entidades federativas aplican correctamente los recursos transferidos por el programa.
	Seguimiento físico y administrativo a los proyectos apoyados de infraestructura y equipamiento.	Porcentaje de visitas de seguimiento físico y administrativo a los proyectos apoyados de infraestructura y equipamiento.	Determina el avance y seguimiento administrativo y físico y financiero de los proyectos turísticos apoyados con recursos federales. Lo anterior a través de evaluaciones periódicas programadas.	Existe información suficiente para el seguimiento a los proyectos concluidos.
	Evaluación en el cumplimiento de los criterios a las localidades que mantienen el nombramiento de Pueblos Mágicos.	Porcentaje de localidades evaluadas para mantener el nombramiento de Pueblos Mágicos	Mide el porcentaje de comunidades evaluadas con los criterios para mantener el nombramiento de Pueblos Mágicos	Los destinos turísticos cumplen con los lineamientos establecidos en la evaluación del cambio de su desarrollo turístico.

Fuente: Adaptado del Diario Oficial de la Federación (2018).

Este nivel de propósito, lamentablemente, adolece de una ambigüedad significativa y no tiene en cuenta a las personas que se ven directamente afectadas por la situación problemática. Además, resulta desconcertante observar que la situación problemática en sí misma no se limita a un marco temporal específico, lo que agrava aún más su cambio. Para agravar estas cuestiones, algunos indicadores incluidos en el marco no se alinean con los objetivos establecidos. Por ejemplo, el objetivo del propósito no es congruente con el indicador del total acumulado de llegadas de turistas a las habitaciones de hotel.

A pesar de que el programa tiene una justificación teórica o empírica bien documentada que respalda su intervención en la población objetivo, resulta desconcertante observar que esta justificación no se alinea con el diagnóstico del problema en cuestión. Esta desalineación plantea dudas sobre la eficacia y la idoneidad del curso de acción elegido por el programa.

Para comprender mejor esta discrepancia, es necesario profundizar en los supuestos en los que se basa la Metodología del Marco Lógico (MML). Estas suposiciones se refieren a los factores de comportamiento que están fuera del control de la administración del programa y se denomina comúnmente factores externos (Ortegón *et al*.,2005). En este contexto, se explorarán en detalle los subtemas siguientes: Identificación de factores externos y verificación del estado de los supuestos.
Además, es imprescindible realizar un análisis exhaustivo de la coherencia de la relación causal entre los distintos objetivos, que sirva como componente complementario del análisis lógico vertical.

Además, con el fin de establecer los supuestos en línea con Ortegón *et al.*(2005) Según la teoría, es necesario identificar los factores externos que la intervención no puede controlar. Estos factores tienen el potencial de impedir que el programa logre efectos duraderos. Por lo tanto, la suposición debe tener en cuenta los riesgos externos al proyecto, ya que su ocurrencia presenta una probabilidad significativa. En el peor de los casos, estos riesgos podrían obstaculizar por completo la implementación del proyecto y hacerlo innecesario.

Es importante señalar que hay tres errores comunes que suelen surgir en la definición de los supuestos dentro del MIR (marco de seguimiento y evaluación), que se describen en detalle a continuación:

1. Los supuestos carecen de especificidad y son de naturaleza demasiado general.
2. Las suposiciones no tienen en cuenta los factores externos que escapan al control del ejecutor del programa.
3. Los supuestos no están alineados con el nivel apropiado dentro del MIR.

Los supuestos del MIR se formulan para tener en cuenta los factores externos que eluden la influencia directa del programa. Sin embargo, estos factores desempeñan un papel crucial en la ejecución exitosa de las acciones planificadas del programa (actividades del

MIR), en el logro de los resultados deseados (componentes del MIR) y en el logro de los objetivos establecidos (propósito y propósito del MIR).

Cada supuesto se articula como una condición que debe cumplirse para que la relación causal dentro de la jerarquía de los objetivos del programa se haga realidad de manera efectiva. Estas suposiciones se expresan como condiciones positivas similares a los objetivos. Además, cada supuesto corresponde a un riesgo potencial al que puede enfrentarse el programa, que está fuera del control directo de su equipo gerencial o administrativo (Ortegón *et al*., 2005).

Sin embargo, los supuestos deben cumplir con requisitos específicos según el nivel de la matriz en el que se encuentren, como lo afirman Ortegón *et al*.(2005). Según sus investigaciones, a nivel de las actividades del MIR, los supuestos corresponderán a varios eventos, condiciones o decisiones que tienen que ocurrir para completar los componentes del programa o proyecto. Esto significa que para que el programa o proyecto progrese y alcance sus metas, se deben llevar a cabo ciertos eventos, condiciones o decisiones. Por ejemplo, tomando el caso de PRODERMAGICO como ejemplo, las suposiciones se enumeran en un orden determinado.

En primer lugar, se supone que los participantes en los grupos de trabajo regionales cumplirán con los acuerdos establecidos. Esto es de suma importancia, ya que garantiza que todas las partes involucradas se comprometan a cumplir con sus obligaciones y a trabajar para lograr el éxito del programa. En segundo lugar, se supone que las entidades federales adoptarán una nueva regionalización turística en el país.

Es crucial especificar la población objetivo y la población beneficiaria para evaluar con precisión el cambio y los resultados del programa. En tercer lugar, se supone que las propuestas presentadas por las entidades federales son factibles de ejecutarse de acuerdo con las normas de operación vigentes. En este sentido, es importante abordar la claridad de la población objetivo y el concepto de entidades federales, ya que estos aspectos son fundamentales para la implementación exitosa del programa.

Continuando, se supone que las partes que firmen el acuerdo cumplirán con sus cláusulas. Sin embargo, esta suposición es incorrecta, ya que se refiere a factores internos del programa, más que a factores externos, como exige la metodología. Además, se supone que las entidades federales aplicarán correctamente los recursos transferidos por el programa. Si bien esta suposición es correcta, es esencial reconocer la existencia de

numerosos factores externos que pueden impedir que los beneficiarios utilicen los recursos de manera adecuada, como los factores políticos, la falta de capacitación y la corrupción.

Además, se supone que hay suficiente información disponible para supervisar y hacer un seguimiento de los proyectos finalizados. Sin embargo, esta suposición es incorrecta, ya que la responsabilidad de monitorear y rastrear el progreso de los proyectos del programa recae en la SECTUR, como parte de la implementación del programa. Por último, se supone que los destinos turísticos cumplirán con las directrices establecidas para evaluar el cambio de su desarrollo turístico. Esta suposición se considera correcta, ya que el cumplimiento de las directrices permite una evaluación exhaustiva del cambio del desarrollo turístico en varios destinos.

Cambiando el enfoque al nivel de componentes del MIR, los supuestos corresponderán a eventos, condiciones o decisiones específicas que deben ocurrir para que los componentes del programa o proyecto logren el propósito previsto. Por ejemplo, se supone que los proyectos siguen en funcionamiento, ya que la decisión de continuar o interrumpir el programa es ajena a la SECTUR y se basa en decisiones políticas más amplias. Además, se supone que las condiciones económicas son favorables para la ejecución de los proyectos. Esta suposición es correcta, ya que los recortes presupuestarios, por ejemplo, son decisiones que afectan a los programas, pero no dependen del Departamento de Turismo.

Sin embargo, es incorrecto suponer que los actores locales cumplirán con los objetivos y plazos establecidos en los proyectos apoyados, ya que esta suposición se refiere a las actividades más que a los componentes. Por otro lado, se supone que las entidades federales y los municipios están en condiciones de cumplir con el desarrollo de los proyectos, y esta suposición se considera correcta.

Por último, se supone que existe una amplia colaboración y coordinación entre las autoridades locales y estatales para pertenecer al programa y permanecer en él. Esta suposición también se considera correcta, ya que la colaboración y la coordinación son esenciales para la implementación exitosa del programa y el logro de sus objetivos.

A nivel de propósito, en el contexto de los resultados del monitoreo y la evaluación (MIR), los supuestos se alinearán con los eventos, condiciones o decisiones que son imperativos para que el programa o proyecto haga una contribución significativa al logro

del objetivo final. Por ejemplo, una de esas condiciones podría ser la asistencia regular de la población a los centros de salud para recibir atención y chequeos, lo cual es crucial para el éxito del programa.

Además, es importante señalar que la existencia de un marco regulatorio en el país es un requisito esencial para que todos los programas públicos funcionen de manera efectiva y garanticen el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. Esta condición fundamental garantiza el funcionamiento y la gobernanza adecuados de las iniciativas públicas. Además, la promoción de productos y servicios turísticos adecuados es otro supuesto fundamental que debe cumplirse.

Esto implica promover y comercializar activamente ofertas turísticas que se ajusten a las necesidades y preferencias del público objetivo, atrayendo así a los turistas e impulsando el sector turístico. Además, es imperativo que los servicios prestados por los proveedores de servicios turísticos sean de alta calidad y cumplan con las expectativas y los requisitos de los turistas. Este aspecto desempeña un papel fundamental a la hora de mejorar la experiencia turística general y los niveles de satisfacción, contribuyendo en última instancia al éxito y al crecimiento de la industria turística en su conjunto.

Continuando, en esta coyuntura, el PRODERMÁGICO (Programa para el Desarrollo de Pueblos Mágicos) identifica varias áreas de oportunidad mediante la aplicación de la metodología del marco lógico, tal como lo proponen Ortegón *et al*. (2005). Este enfoque sistemático permite la identificación y el análisis de posibles áreas de mejora y desarrollo en el contexto del programa. Como se ha analizado hasta ahora, el Programa Sectorial de Turismo para el período 2013-2018 establece un marco político integral para la formulación e implementación de planes y programas turísticos tanto a nivel estatal como municipal. Sin embargo, vale la pena señalar que la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno parece ser algo limitada, ya que se centra en programas e iniciativas específicos. Por lo tanto, hay margen de mejora en términos de fortalecer la coordinación estratégica e institucionalizada para garantizar la implementación efectiva y eficiente de las iniciativas relacionadas con el turismo.

El objetivo general del PRODERMÁGICO es contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística en los distintos destinos y regiones del país, al mismo tiempo que fomentar su desarrollo general mediante la provisión de subsidios para la ejecución de obras y servicios esenciales. Los objetivos específicos de este programa abarcan una variedad de actividades, incluida la promoción de la construcción, la

conservación y la remodelación de los espacios públicos para mejorar el atractivo estético general y la funcionalidad de los destinos turísticos. Además, su objetivo es promover el desarrollo y el establecimiento de rutas turísticas bien definidas que muestren las atracciones y el patrimonio cultural únicos de cada lugar (DOF, 2016).

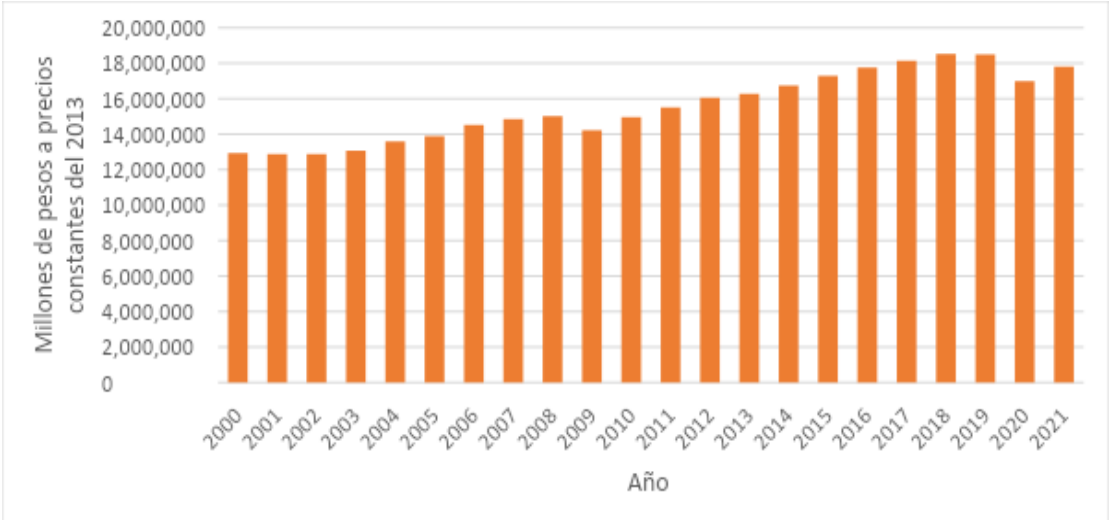
A través de PRODERMÁGICO, también se fomenta la colaboración y la cooperación de los organismos públicos competentes en el sector turístico, fomentando los esfuerzos conjuntos y aprovechando las sinergias para lograr objetivos comunes. Además, el programa reconoce la importancia de preservar y conservar el patrimonio cultural y natural del país, contribuyendo así activamente a su cuidado y protección.

En esencia, PRODERMAGICO está diseñado específicamente para atender a los destinos turísticos que tienen una inclinación natural hacia el turismo, y su diseño integral se puede observar a través de la matriz de indicadores de resultados, que sirve como marco rector para monitorear y evaluar los resultados y el cambio del programa.

2.3.2. Indicadores económicos del turismo y el turismo sustentable en México

En el período comprendido entre 2000 y 2020, el Producto Interno Bruto (PIB) experimentó un aumento constante y gradual, aunque con descensos notables en los años 2009 y 2020, como lo demuestra la representación visual que figura en el gráfico 15.

Gráfica 15. Producto Interno Bruto en México

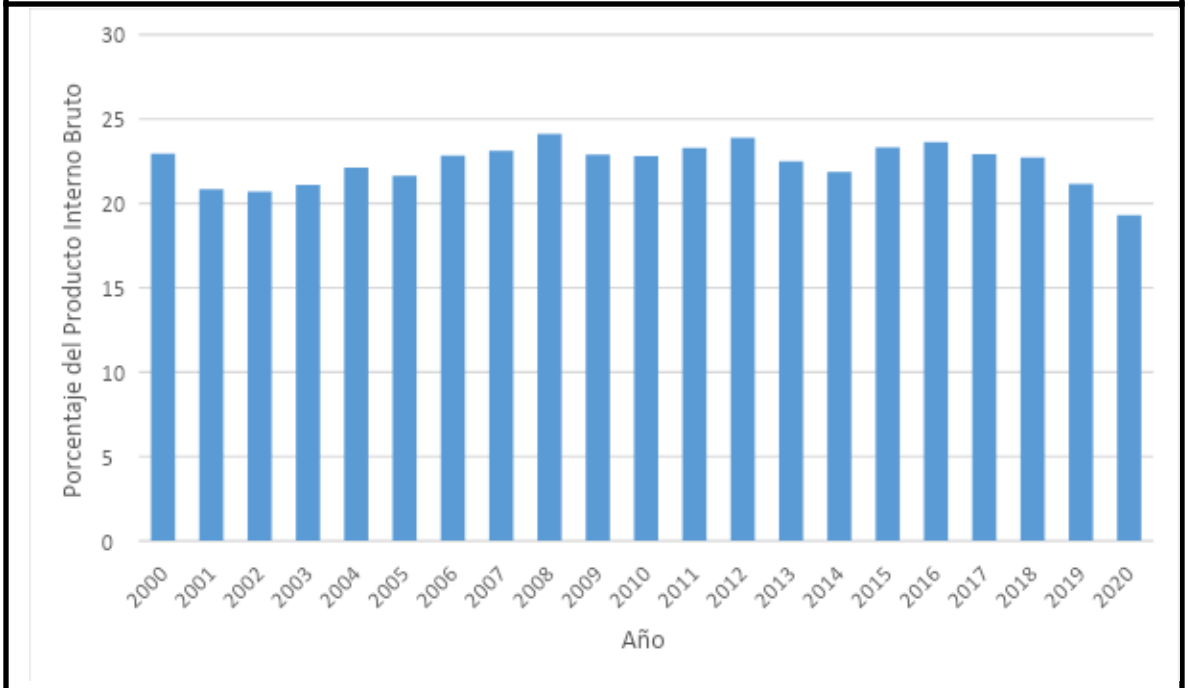


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Organización Mundial del Turismo (2021).

En relación con la formación de capital fijo (FBC) expresada como porcentaje del PIB, ha sufrido pequeñas fluctuaciones periódicas y ha alcanzado su nivel más bajo tanto en 2009 como en 2020. El FBC, como se mencionó anteriormente, representa un indicador macroeconómico que abarca los desembolsos como aumentos de los activos fijos de la economía, junto con las alteraciones netas en el nivel de inventario, como afirman el Banco Mundial (2021) y Dornbusch *et al*. (2004).

Los activos fijos abarcan varios elementos, como las mejoras en el terreno, la adquisición de plantas, maquinaria y equipos, así como la construcción de carreteras, ferrocarriles e infraestructuras relacionadas, incluidas escuelas, oficinas, hospitales, viviendas residenciales privadas y edificios comerciales e industriales.

Gráfica 16. Formación Bruta de Capital en México



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Mundial (2021).

Los inventarios, por otro lado, constituyen las existencias de bienes que las empresas retienen para hacer frente a las fluctuaciones temporales o imprevistas de la producción o las ventas. Además, los productos en fase de producción y la adquisición neta de objetos de valor también contribuyen a la formación de capital. Esta FBC en particular adquiere una importancia significativa cuando se trata de aumentar la oferta turística en las distintas regiones de un país, como destaca el Banco Mundial (2021).

La gráfica 16 demuestra acertadamente la naturaleza fluctuante de la FBC en México, y su caída más pronunciada se observó en el año 2020. En México, los orígenes del FBC se remontan a la industria metalúrgica fundamental, así como a los servicios especializados relacionados con la construcción y la infraestructura, como se ejemplifica en la gráfica 17.

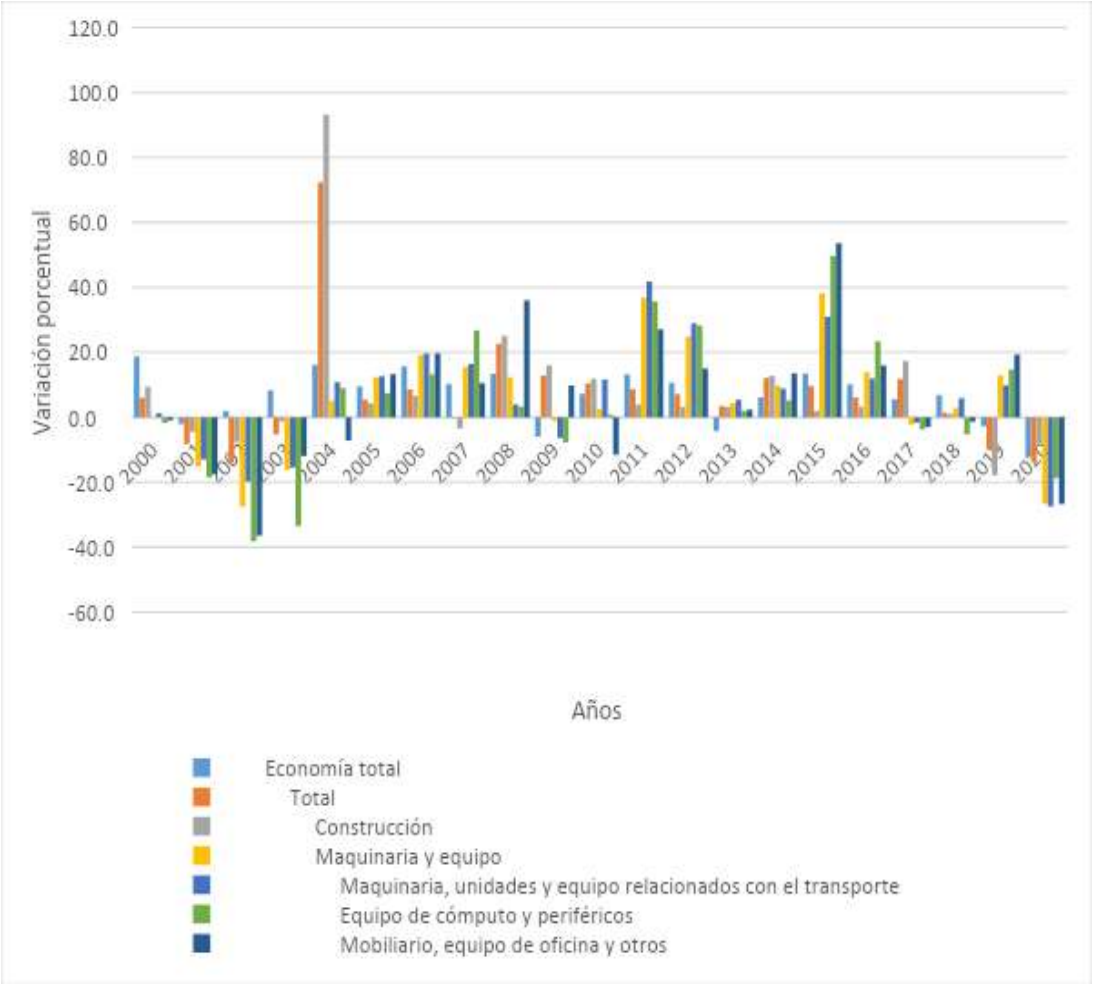
En resumen, los activos fijos engloban una amplia gama de elementos, desde mejoras en el terreno hasta la adquisición de instalaciones y equipos, así como la construcción de diversas infraestructuras como carreteras, ferrocarriles, escuelas, hospitales y edificaciones residenciales y comerciales. Por otro lado, los inventarios representan las existencias de bienes que las empresas retienen para hacer frente a las variaciones temporales o imprevistas en la producción o ventas, contribuyendo así a la formación de capital.

La gráfica 17 proporciona información valiosa que nos permite comprender las tendencias de inversión a corto plazo, que se refieren principalmente a los activos utilizados en el proceso de producción durante un período superior a un año y sujetos a derechos de propiedad. Este indicador en particular aclara cómo una parte sustancial del valor agregado bruto recién generado en la economía se canaliza hacia la inversión en el sector turístico, en lugar de consumirse directamente.

Como se desprende del período comprendido entre 2000 y 2020, la inversión en FBC se destinó principalmente a la construcción y adquisición de maquinaria y equipos de transporte en el sector turístico. Cabe destacar que, en el año 2004, la mayor inversión en FBC en el sector turístico se registró en el subsector de la construcción.

Por lo tanto, es evidente que el período comprendido entre 2000 y 2020 fue testigo de un aumento constante del PIB, con caídas notables en 2009 y 2020. La FBC, como porcentaje del PIB, experimentó ligeras fluctuaciones periódicas y alcanzó sus niveles más bajos en 2009 y 2020. Este indicador macroeconómico abarca los desembolsos como adiciones a los activos fijos y cambios en los niveles de inventario. Los activos fijos incluyen varios elementos, como la mejora del terreno, la adquisición de maquinaria y equipo y la construcción de infraestructura. Los inventarios consisten en existencias de bienes en poder de las empresas para hacer frente a las fluctuaciones temporales.

Gráfica 17. Formación bruta de capital fijo total y turístico, precios compradores



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI(2021)

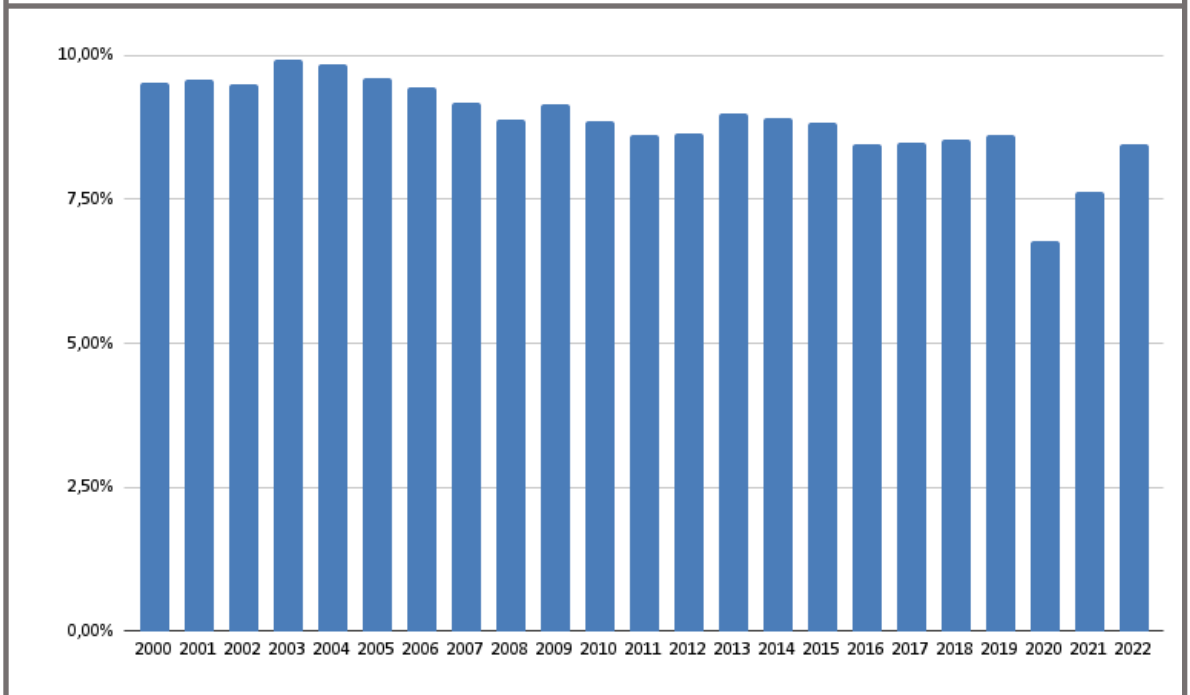
La FBC asume una importancia especial a la hora de impulsar la oferta turística en diferentes regiones del país. La FBC en México ha mostrado fluctuaciones, con una caída significativa en 2020. Está impulsado principalmente por la industria metalúrgica básica y los servicios de construcción especializados. Las inversiones en FBC a corto plazo se centran en los activos utilizados en el proceso de producción durante más de un año. La gráfica 17 revela que una parte sustancial del valor agregado bruto se invierte en el sector turístico en lugar de consumirse.

La construcción, la maquinaria y los equipos de transporte para el sector turístico fueron las principales áreas de inversión en FBC entre 2000 y 2020. En 2004, el subsector de la construcción fue testigo de la mayor inversión en FBC en la industria del turismo. Según el informe proporcionado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en

2021, el concepto utilizado para calcular el Producto Interno Bruto (PIB) en el sector turístico ha evolucionado para incluir un alcance más amplio en comparación con la medición tradicional del PIB.

En el cálculo tradicional del PIB, solo se tenían en cuenta las actividades directamente relacionadas con los restaurantes y hoteles. Sin embargo, el PIB turístico ahora abarca el valor añadido bruto generado por diversas actividades relacionadas con el turismo, incluidas las asociadas a productos característicos, afines y de otro tipo que no están destinados principalmente al consumo. Esta medición ampliada tiene como objetivo captar el cambio económico integral de la industria del turismo(INEGI, 2021).

Gráfica 18. Producto Interno Bruto Turístico (Porcentaje del PIB total)



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2023)

Curiosamente, al analizar la relación entre el PIB turístico de México y el índice compuesto de base fija (FBC), resulta evidente que la expansión de la oferta turística está fuertemente asociada con la construcción y adquisición de maquinaria y equipo. Al contrario de lo que cabría esperar, esta relación exhibe un comportamiento negativo y fluctuante durante el período 2000-2020. Este hallazgo pone de relieve la complejidad y la naturaleza dinámica de la industria del turismo, donde los factores que van más allá de la

mera presencia de turistas desempeñan un papel importante a la hora de impulsar el crecimiento económico.

Durante el período comprendido entre 2000 y 2020, el PIB turístico en México representó de manera constante un promedio del 12% del PIB nacional total. Esta información estadística se muestra claramente en el gráfico 18, que proporciona una representación visual de la contribución relativa del sector turístico a la producción económica general del país. El gráfico sirve como una herramienta valiosa para comprender la magnitud y la importancia del turismo en el panorama económico de México.

Para profundizar en el tema, la publicación anual de datos del INEGI (2021) abarca una amplia gama de indicadores relacionados con el turismo. Estos indicadores incluyen información detallada sobre la cantidad de turistas, clasificados según el propósito de la visita, la duración promedio de la estadía, el país de origen, el medio de transporte utilizado, el gasto total y mucho más.

Además, la publicación también presenta datos sobre la disponibilidad de alojamiento, tanto a nivel nacional como en centros turísticos seleccionados. Esto incluye información sobre la cantidad de establecimientos y habitaciones clasificados por clase de hotel, el porcentaje de ocupación, así como la llegada y la duración de las visitas de turistas nacionales e internacionales. Estos datos permiten un análisis del desempeño del sector turístico y sus diversas dimensiones.

Además, es crucial prestar especial atención al número total de llegadas de turistas a México, ya que sirve como indicador clave de la demanda turística existente en el país. Además, también refleja la cantidad de divisas que se generan a través de las actividades relacionadas con el turismo. El informe del Banco Mundial (2021) define las llegadas de turistas como las personas que viajan a un país distinto de su residencia habitual durante un período no superior a 12 meses. Es importante tener en cuenta que el objetivo principal de su visita no debe implicar la realización de ninguna actividad remunerada en el país visitado. En los casos en los que no se dispone de datos precisos sobre las llegadas de turistas, se informa en su lugar del número de visitantes.

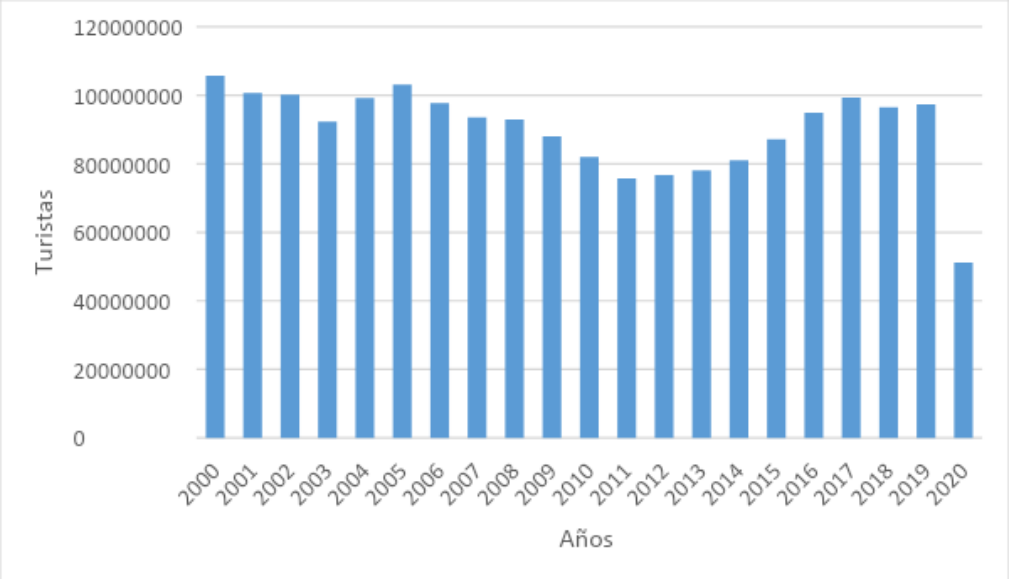
Este recuento de visitantes abarca varias categorías, incluidos los turistas, los visitantes del mismo día, los pasajeros de cruceros y los miembros de la tripulación. Vale la pena mencionar que los métodos y las fuentes utilizados para recopilar los datos de llegada pueden variar significativamente de un país a otro. Algunos países se basan en las

estadísticas fronterizas obtenidas de los organismos encargados de hacer cumplir la ley y las autoridades de inmigración, que luego se complementan con encuestas fronterizas. Estas encuestas ayudan a proporcionar una comprensión más precisa y completa de los patrones y características de los visitantes.

Por el contrario, otros países se basan principalmente en los datos recopilados de los establecimientos de alojamiento turístico. El recuento de llegadas puede limitarse a las personas que lleguen en avión con destino a ciertos países, mientras que otros pueden centrarse únicamente en las llegadas que se alojan en hoteles.

Además, algunos países incluyen en sus estadísticas las llegadas de sus propios nacionales que residen en el extranjero, mientras que otros no. Dadas estas variaciones en los métodos de recopilación de datos y los criterios de inclusión, es crucial actuar con cautela al hacer comparaciones entre las cifras de llegadas de diferentes países.

Gráfica 19. Llegada de turista a México



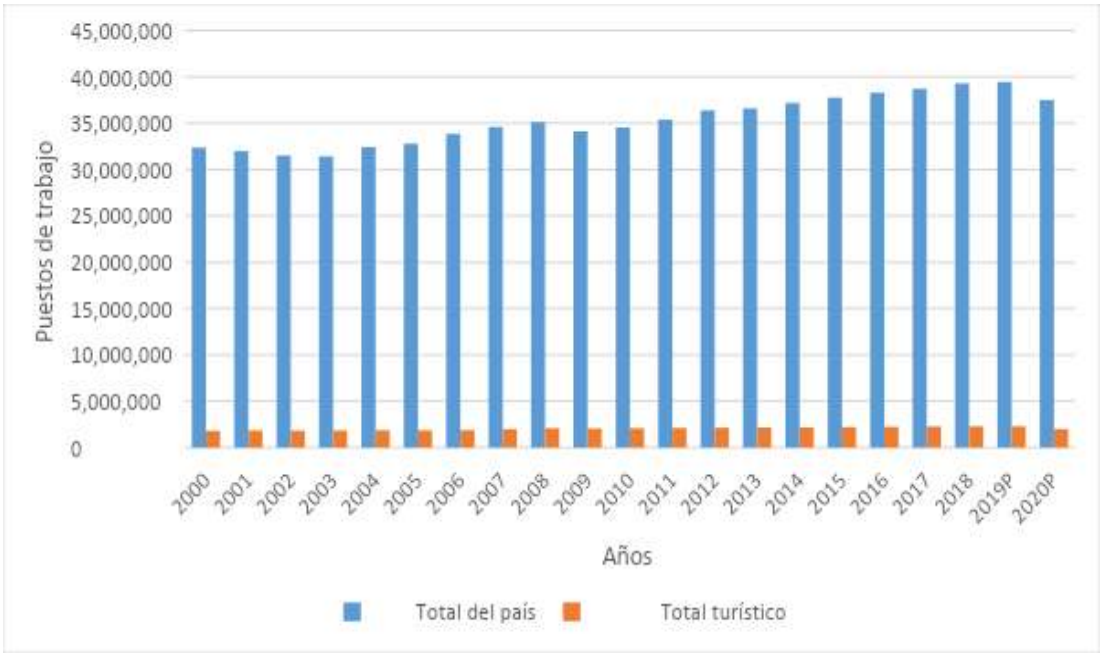
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Organización Mundial del Turismo (2021).

Es importante tener en cuenta que los datos de llegada de turistas se basan en el número de llegadas y no en el número de personas que viajan. En consecuencia, si una persona hace varios viajes a un país dentro de un período específico, se contabilizará como una nueva llegada cada vez. Este enfoque garantiza que los datos reflejen con precisión la frecuencia y el volumen de las visitas turísticas.

Al observar el gráfico 19, que presenta la llegada de turistas a México a lo largo del tiempo, es evidente que el patrón presenta fluctuaciones cíclicas. Esta naturaleza cíclica de las llegadas de turistas enfatiza la importancia de comprender los factores subyacentes que influyen en el flujo y reflujo de la actividad turística. El análisis de estos patrones puede proporcionar información valiosa sobre la dinámica de la industria del turismo y ayudar a desarrollar estrategias eficaces para maximizar su potencial.

La representación de la gráfica 19 ilustra claramente las fluctuaciones y la disminución de la afluencia de turistas a México durante los años 2003, 2009, 2010, 2011 y 2020. Es evidente que ha habido variaciones significativas en el número de visitantes al país durante este período específico. Además, un aspecto interesante que se desprende de los datos es la importante contribución del turismo al sector del empleo remunerado nacional, que se estima que representó una media del 17% de los puestos de trabajo durante el período comprendido entre 2000 y 2020. Esto demuestra la importancia y el cambio de la industria del turismo en términos de generación de empleo en México.

Gráfica 20. Puestos de trabajo ocupados remunerados



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2020)

La gráfica 20, que resume las conclusiones del Barómetro de la OMT (2019), nos proporciona información valiosa sobre la Clasificación del Turismo Internacional de 2018. Según este ranking, México obtuvo la séptima posición en cuanto al número de turistas internacionales que recibió y la decimosexta posición en relación con los ingresos

generados por las divisas procedentes del turismo. Estas clasificaciones destacan la prominencia de México como destino turístico y subrayan la capacidad del país para atraer una afluencia significativa de visitantes del extranjero.
Al examinar el panorama mundial de las llegadas de turistas, resulta evidente que varios países ocupan posiciones destacadas. Entre los principales destinos en términos de cantidad de turistas, se encuentran naciones de renombre como Francia, Estados Unidos, España, China, Italia, Turquía, Alemania, el Reino Unido, Rusia, Tailandia, Malasia, México, Hong Kong, Austria y Grecia. Estos países se han establecido como actores clave en el sector turístico, atrayendo a un número sustancial de visitantes y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la industria a escala mundial.

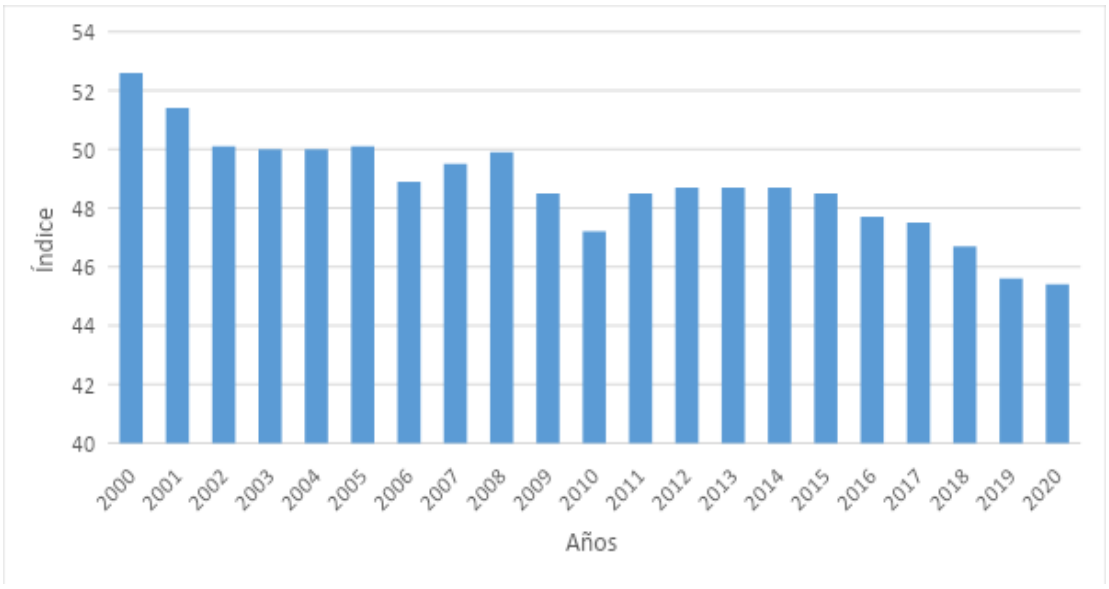
En resumen, las cifras y clasificaciones discutidas anteriormente proporcionan información valiosa sobre la dinámica del turismo en México. Los gráficos muestran las fluctuaciones en las llegadas de turistas, mientras que las clasificaciones enfatizan la posición del país en el panorama turístico internacional. Al comprender estos patrones y tendencias, los responsables políticos y las partes interesadas pueden tomar decisiones informadas para mejorar aún más el sector turístico y aprovechar su potencial de crecimiento económico y oportunidades de empleo.

2.3.3.Indicadores ambientales y sociales en el marco del desarrollo del sector turístico en México

El índice de Gini en México ha experimentado un descenso desde el año 2000, donde se situó en el 52.6%, hasta el año 2020, donde alcanzó un nivel del 45.4%. Esta disminución del índice de Gini es indicativa de una reducción de la desigualdad de ingresos en el país. Cabe señalar que los valores más bajos del índice de Gini se observaron en 2019 y 2020, como se muestra en la gráfica 21.

La pobreza en México abarca varias dimensiones, y el CONEVAL (2021) ha presentado distintas conceptualizaciones al respecto. Una de esas dimensiones es la pobreza alimentaria, que se refiere a la insuficiencia de los ingresos para pagar la canasta básica de alimentos, incluso si la totalidad de los ingresos disponibles del hogar se destina exclusivamente a la compra de alimentos. Otra dimensión es la pobreza de riqueza, que se refiere a la insuficiencia de ingresos disponibles para pagar la canasta de alimentos, así como los gastos necesarios en áreas como la salud, educación, ropa, vivienda y el transporte, incluso si todos los ingresos disponibles del hogar se dedican exclusivamente a la adquisición de estos bienes y servicios.

Gráfica 21. Índice de Gini en México



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2020)

La medida multidimensional de la pobreza también tiene en cuenta a la población con ingresos por debajo del umbral de pobreza extrema, que incluye a las personas que no pueden cubrir el valor de una canasta de alimentos con sus ingresos actuales. Según las definiciones proporcionadas por el CONEVAL (2021), se considera que las personas que residen en hogares con ingresos por debajo del umbral de bienestar y que sufren tres o más privaciones sociales se encuentran en un estado de pobreza multidimensional extrema. Por otro lado, las personas con ingresos que se encuentran entre la línea mínima de bienestar y la línea de asistencia social, y que enfrentan al menos una privación social, se clasifican como personas en situación de pobreza multidimensional moderada.

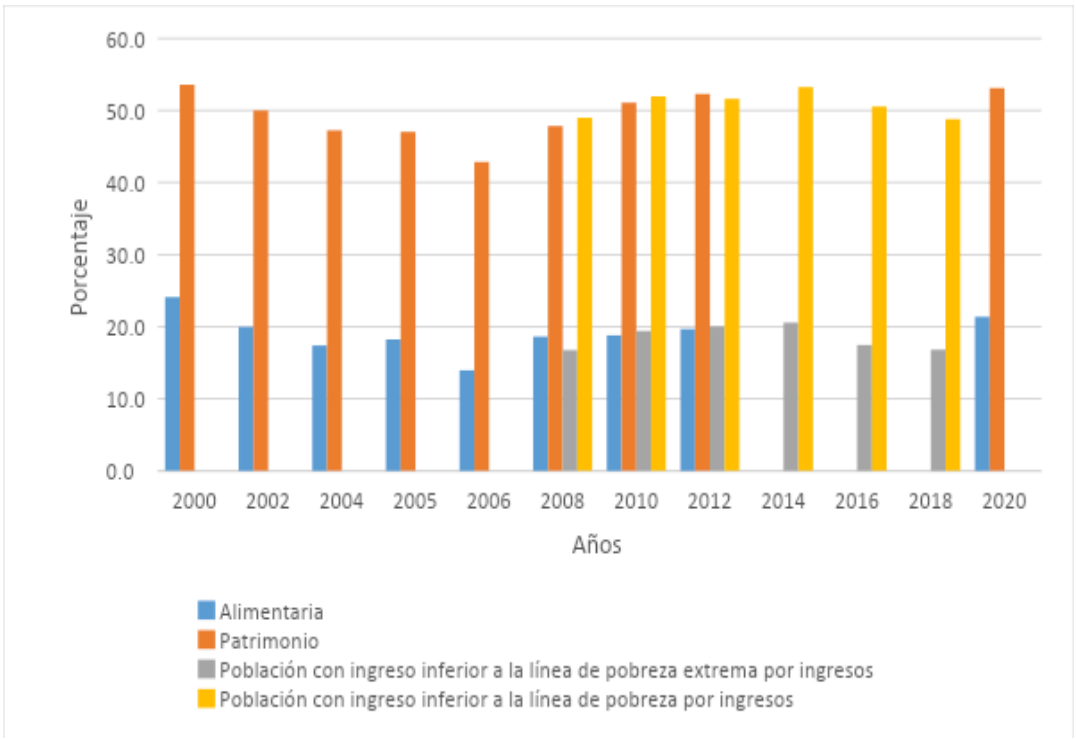
Además, las personas que residen en hogares con ingresos que superan la línea de asistencia social, pero que se enfrentan al menos a una situación de privación social, se consideran vulnerables debido a la privación. Por el contrario, las personas que residen en hogares sin ningún tipo de privación social, pero con ingresos por debajo del umbral de la asistencia social, se clasifican como vulnerables en función de sus ingresos. Por último, las personas que residen en hogares con ingresos iguales o superiores a la línea de asistencia social y que carecen de cualquier deficiencia social pertenecen a la categoría de personas que no son pobres ni vulnerables.

La medición de la pobreza ha sufrido cambios entre los años 2000 y 2021, según los datos proporcionados por el CONEVAL (2021). Esto ha dado lugar a varias brechas de

información que existen en el campo. El propio CONEVAL (2021) llevó a cabo los cálculos que se muestran en el gráfico 23, utilizando datos de la ENIGH de 1992 a 2014, del MCS-ENIGH de 2008 a 2014 y del MEC del MCS-ENIGH en 2016 y 2018. La gráfica 22 presenta una visualización de la pobreza experimentada por la población mexicana, destacando en particular la pobreza por riqueza, que mostró una tasa promedio del 49,4% durante el período comprendido entre 2000 y 2020.

Simultáneamente, la proporción de la población que cayó por debajo del umbral de pobreza extrema durante el período mencionado fue del 18,9%. Además, el porcentaje de la población con ingresos por debajo del umbral de pobreza económica se situó en el 50.9% durante el mismo período. Los datos presentados en el gráfico 23 indican que las personas que sufrieron pobreza alimentaria entre 2000 y 2020 ascendieron al 19,1%.

Gráfica 22. Tipos de pobreza en México

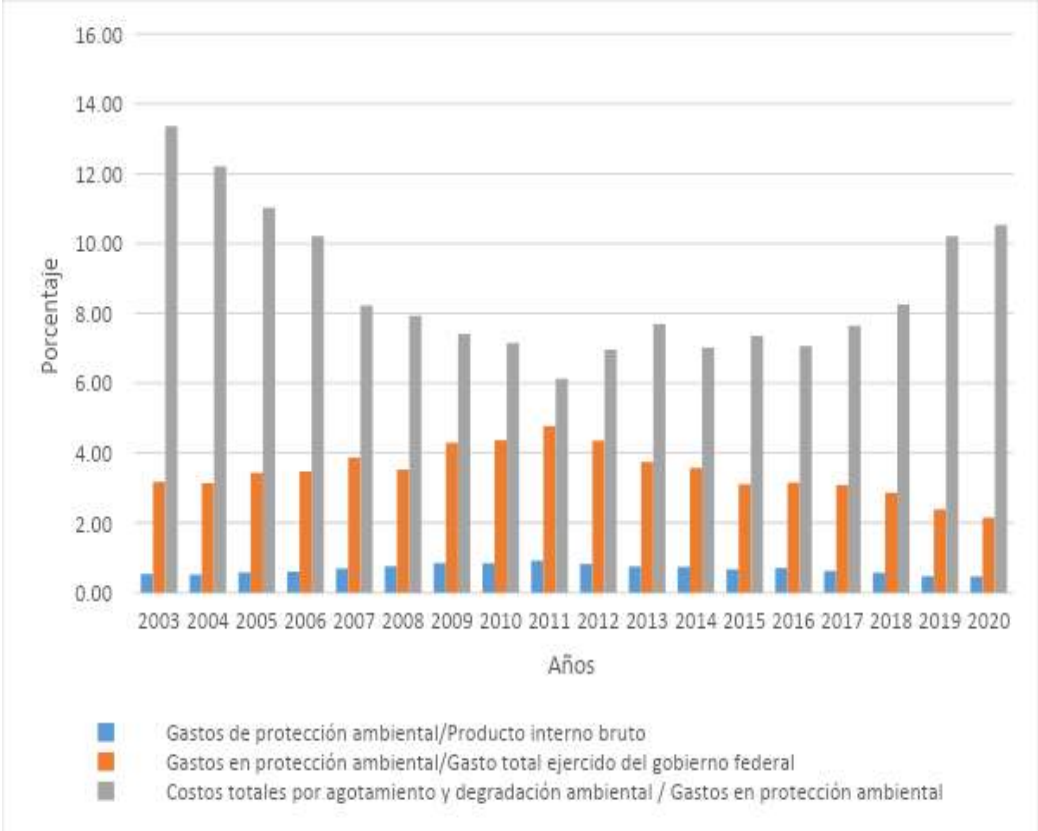


Fuente: Elaboración propia con base en datos del CONEVAL (2021).

Además, es importante reconocer que la información antes mencionada proporciona información crucial sobre la dinámica de la pobreza en México y sirve como base para comprender el panorama socioeconómico del país. El índice de Gini sirve como un indicador clave de la desigualdad de ingresos, y su disminución a lo largo de los años

significa una tendencia positiva hacia la reducción de las disparidades. Las conceptualizaciones de la pobreza presentadas por CONEVAL (2021) arrojan luz sobre las diversas dimensiones de la pobreza, que van desde la pobreza alimentaria hasta la pobreza de riqueza. Comprender estas dimensiones es esencial para formular políticas e intervenciones eficaces destinadas a aliviar la pobreza y mejorar el bienestar general de la población mexicana. Además, la medida multidimensional de la pobreza proporciona un marco integral para evaluar los niveles de pobreza e identificar a los grupos vulnerables de la sociedad.

Gráfica 23. Principales variables e indicadores derivados de las cuentas de actividades ambientales



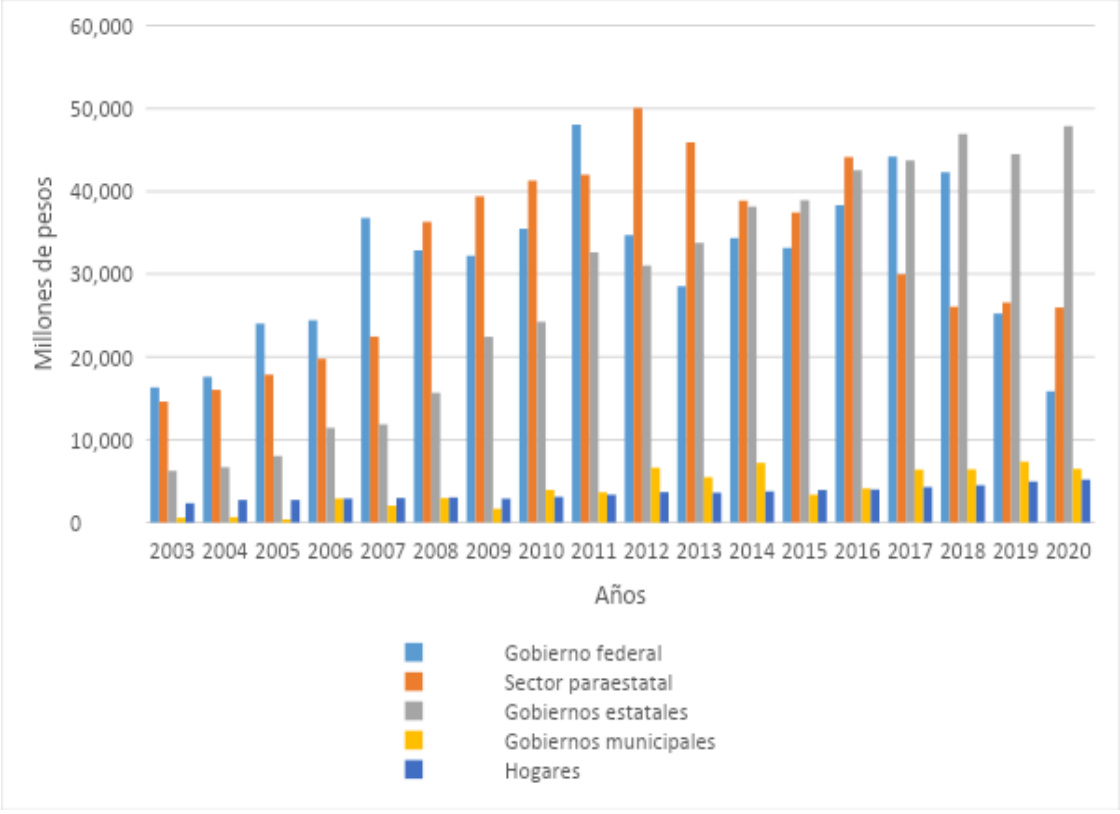
Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2021)

Al considerar tanto las privaciones sociales como las de ingresos, este enfoque ofrece una comprensión más matizada de la pobreza y permite intervenciones específicas para abordar los desafíos específicos a los que se enfrentan los diferentes grupos. Sin embargo, es importante señalar que la medición de la pobreza es una tarea compleja, y los cambios en las metodologías de medición a lo largo del tiempo pueden generar lagunas y limitaciones en los datos.

Sin embargo, los esfuerzos realizados por organizaciones como CONEVAL (2021) para recopilar y analizar datos de diversas fuentes contribuyen significativamente a nuestra comprensión de la pobreza en México y proporcionan información valiosa para la formulación de políticas y el desarrollo social. En el futuro, es crucial continuar monitoreando y abordando la pobreza en todas sus dimensiones para garantizar un desarrollo equitativo y sustentable para todas las personas y comunidades en México.

La gráfica 23 ilustra la proporción de los gastos de protección ambiental en relación con el producto interno bruto (PIB), así como la proporción de los gastos de protección ambiental en relación con el gasto total del gobierno federal. Además, muestra el porcentaje de los costos totales derivados del agotamiento y la degradación del medio ambiente en relación con los gastos en protección ambiental.

Gráfica 24. Gastos en protección ambiental del sector público por nivel de gobierno y los hogares



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2021).

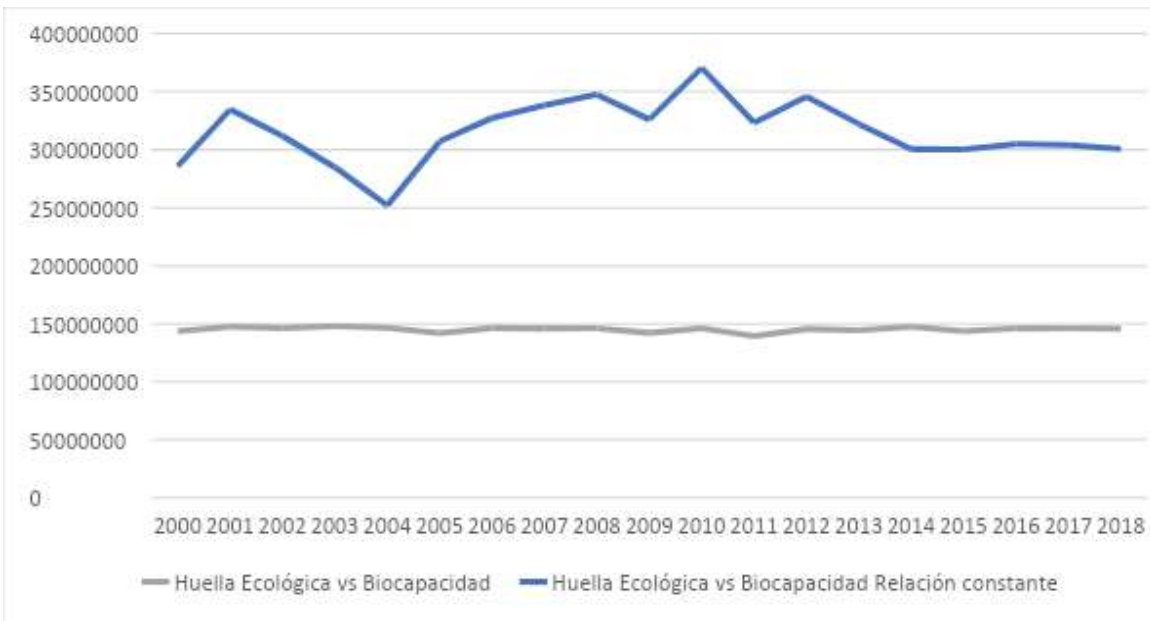
Los datos presentados en la gráfica 23 revelan que, en promedio, el gasto en protección ambiental representa menos del 1% del PIB, específicamente el 0.67% durante el período

2003-2020. Además, la proporción promedio del gasto en protección ambiental en relación con el gasto total del gobierno federal es de 3.47% durante el mismo período. Además, si se consideran los costos totales atribuidos al agotamiento y la degradación del medio ambiente como porcentaje de los gastos en protección ambiental, el promedio se sitúa en el 8,69% para el período mencionado anteriormente.

La gráfica 24 muestra el gasto en protección ambiental realizado por varias entidades, incluidos los diferentes niveles de gobierno y hogares, en millones de pesos a precios actuales entre 2003 y 2020. El análisis de estos datos muestra tendencias notables en el gasto ambiental. Concretamente, el gobierno federal registró su mayor gasto en el sector ambiental en 2011, mientras que el sector paraestatal alcanzó su punto máximo en 2012.

Por el contrario, el gasto más alto del gobierno estatal se produjo en 2020, el máximo del gobierno municipal se produjo en 2019 y el sector de los hogares experimentó su mayor gasto en 2020. En particular, es evidente que hay una mayor demanda de gasto en protección ambiental tanto en los gobiernos municipales como estatales, así como en los hogares.

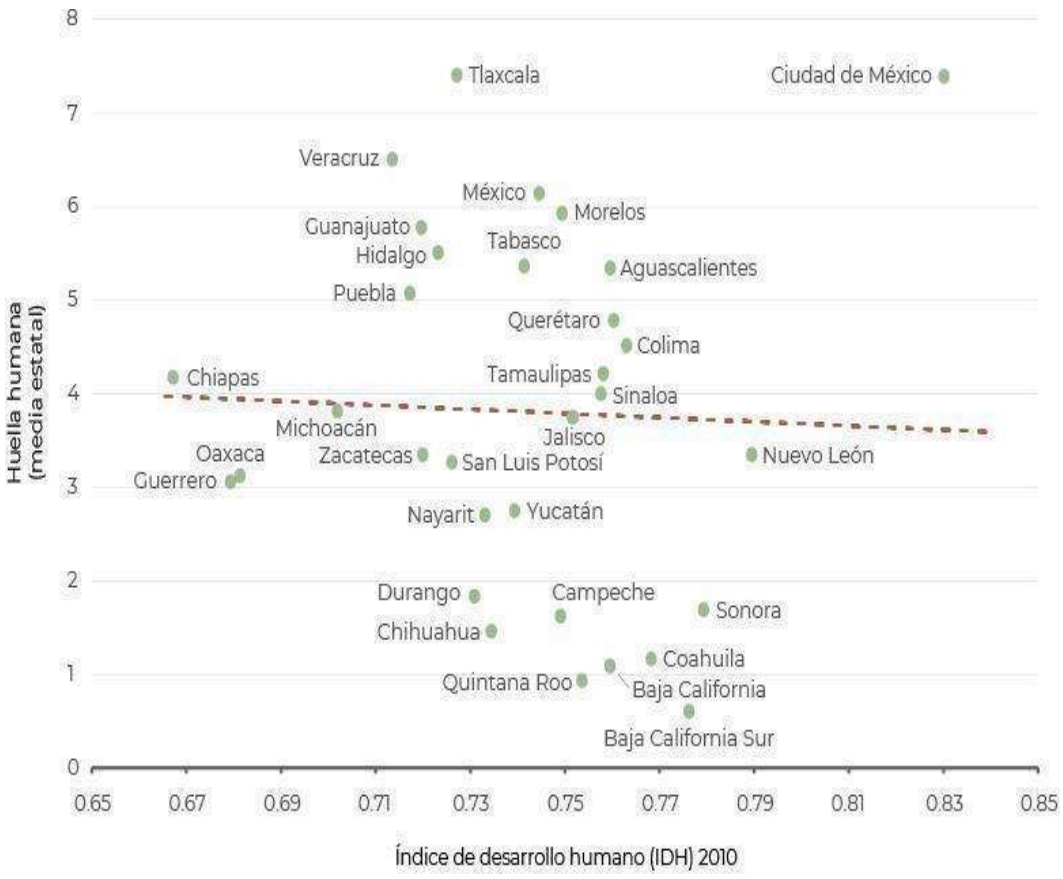
Gráfica 25. Huella ecológica vs biocapacidad en México



Fuente: Elaboración propia con base en Global Footprint Network (2022).

La gráfica 25 proporciona información sobre el concepto de huella ecológica, que sirve como una medida de las áreas productivas que necesita una población, un individuo o un producto. Esta métrica abarca los activos ecológicos necesarios para la producción y el consumo de los recursos naturales, y abarca varias categorías, como los productos alimenticios y de fibra, los productos ganaderos y pesqueros, los productos forestales y el espacio para la infraestructura urbana. Además, la huella ecológica considera la capacidad de estos activos ecológicos para absorber los residuos, en particular las emisiones de carbono. Se basa en datos de la Global Footprint Network de 2022 para describir la interacción entre el consumo de recursos y la absorción de residuos.

Gráfica 26. Índice de desarrollo humano y huella humana en México



Fuente: Sistema Nacional de Información Ambiental y de Recursos Naturales (2020:84)

El gráfico 27 arroja luz sobre la relación entre el índice de desarrollo humano (IDH) y la huella humana en México. Cabe destacar que la Ciudad de México destaca por tener la huella humana más alta, lo que también indica un IDH alto. Por el contrario, Guerrero

presenta un IDH más bajo, acompañado de una huella ecológica correspondientemente más baja.

En resumen, las cifras presentadas en este análisis proporcionan información valiosa sobre la proporción de los gastos de protección ambiental en relación con el PIB y el gasto público total, así como sobre los costos asociados con el agotamiento y la degradación del medio ambiente. Además, los patrones de gasto de diferentes entidades, como el gobierno federal, el sector paraestatal, el gobierno estatal, el gobierno municipal y los hogares, ponen de relieve las diferentes demandas de gasto ambiental. Por último, los conceptos de huella ecológica y huella humana ofrecen una comprensión integral de la utilización de los recursos y su cambio en la sustentabilidad ecológica en México.

2.4. Las políticas públicas y el turismo sustentable en el estado de Guerrero

En este apartado se revisa el marco normativo en el que se desarrollan las acciones de los gobiernos para fomentar el turismo sustentable en el Estado de Guerrero y en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, de igual manera se presentan indicadores económicos, sociales y ambientales que ayudan a vislumbrar el panorama del problema uno de los Estados que alberga dos destinos turísticos y que tiene de los niveles de rezago social, marginación y pobreza más altos de México.

2.4.1. Marco Normativo: Las políticas públicas aplicadas en pro del turismo sustentable en el Estado de Guerrero.

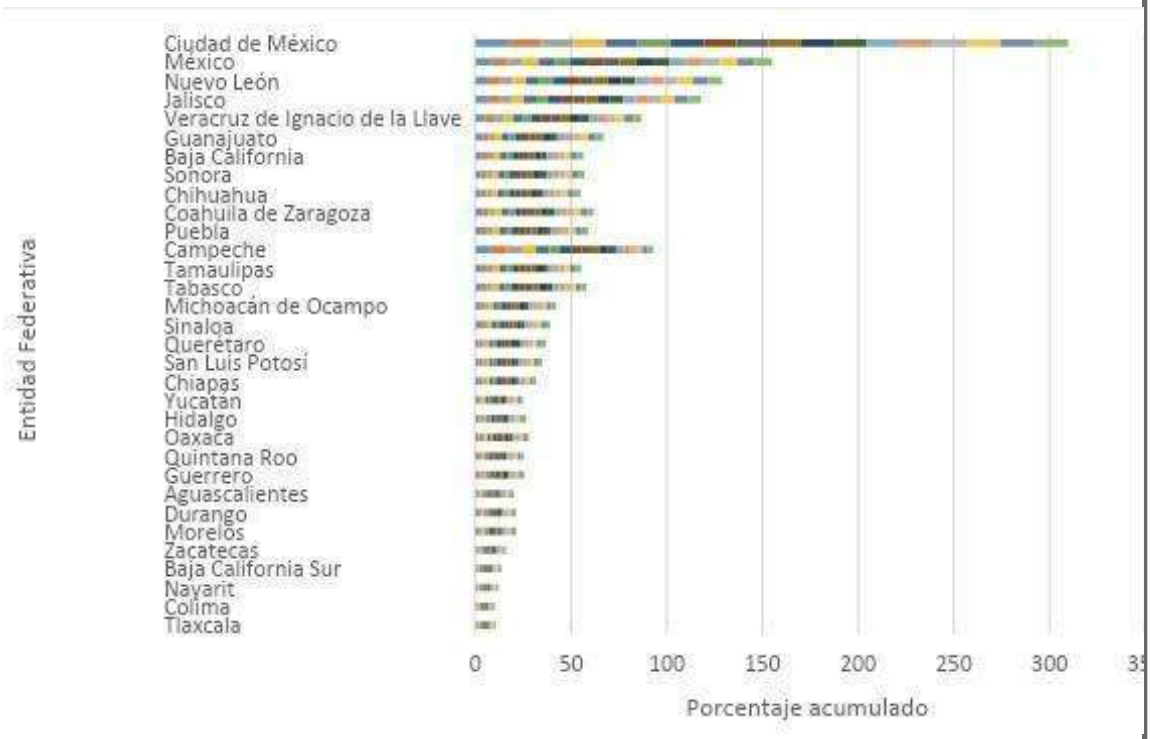
En el Estado de Guerrero según Ley número. 137, de Turismo del Estado de Guerrero (2004) pretende el desarrollo económico, el impulso diversificado y sustentable del sector turístico, como polo detonante del desarrollo de la entidad, en un corto, mediano y largo plazo, requiere de un ordenamiento acorde que dé los elementos necesarios para dar la seguridad necesaria, a quienes están dentro de la actividad económica del turismo y que encuentran algunas lagunas jurídicas que no permiten aportar su experiencia

En 2004 se reunieron consulta y análisis con los grupos más representativos del turismo que trabajan en los tres municipios con mayor vocación turística del Estado, Acapulco, Ixtapa-Zihuatanejo y Taxco, quienes hicieron del conocimiento a la Comisión de Turismo de la LVII Legislatura del H. Congreso del Estado de Guerrero, sus comentarios, ideas y aportaciones, sustentadas en la experiencia diaria de su actividad (Ley Núm. 137, de Turismo del Estado de Guerrero, 2004).

2.4.2. Indicadores económicos del turismo y el turismo sustentable en el estado de Guerrero

El estado de Guerrero es una de las entidades federativas con mayor rezago económico y uno de los que menos aporta al PIB nacional. Entre las entidades federativas que más aportaron al PIB nacional en el periodo 2000-2020 son la Ciudad de México, Estado de México y Nuevo León.

Gráfica 27. Participación porcentual Estatal en el PIB



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2020)

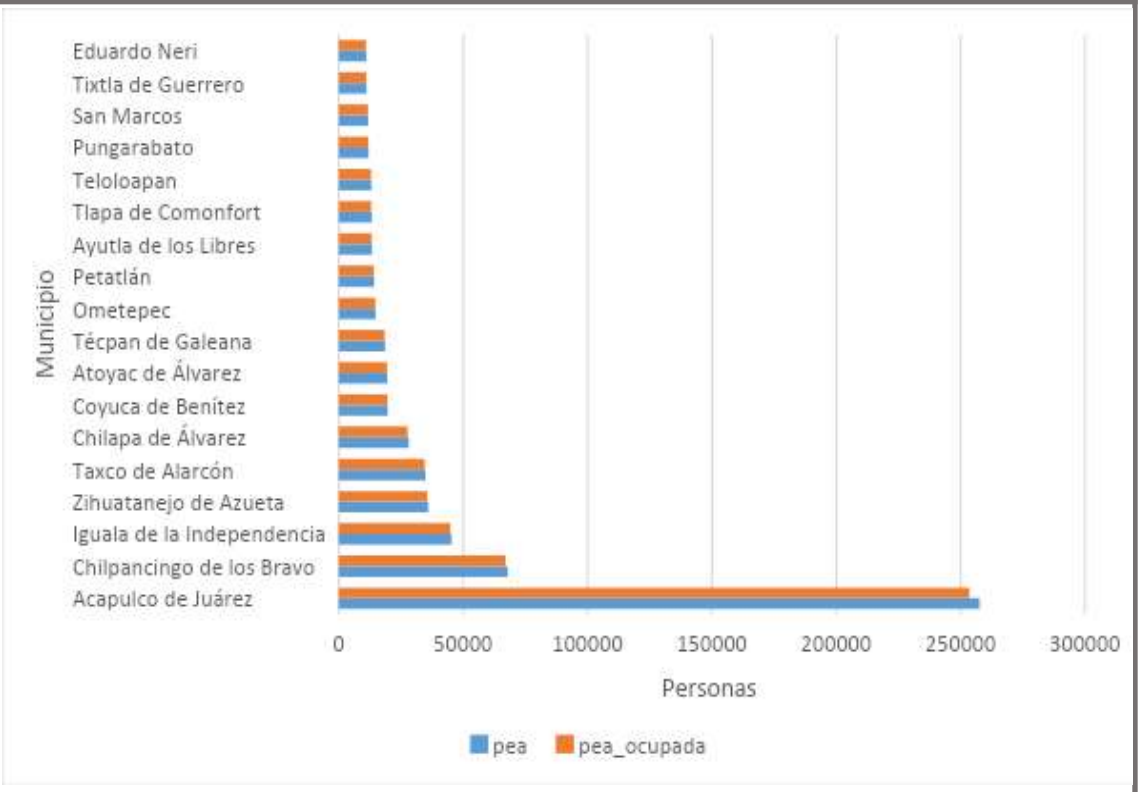
Las entidades federativas que menos aportaron fueron Nayarit, Tlaxcala y Colima. Guerrero, en promedio, durante el periodo 2000-2020 ocupó el lugar número 24 en aportación al PIB nacional como en la gráfica 27, en el acumulado de aportaciones al PIB Nacional. En las gráficas 27, 28, 29 y 30 se muestra cómo la población económicamente activa del estado se concentraba en Acapulco en 2000, 2010 y 2020 respectivamente.

Según INEGI (2021) la población económicamente activa (PEA) se refiere a todas las personas en edad de trabajar, o contaban con una ocupación durante el período de

referencia o no contaban con una, pero estaban buscando emplearse con acciones específicas. La población ocupada es el porcentaje de dicha población que tiene algún empleo o fuente de ingreso a través de una ocupación formal o informal (INEGI, 2021).

Es importante señalar que estos datos los obtiene el INEGI (2021) a través de una entrevista a los hogares, y no de cifras de los registros del seguro social, ya que es importante clasificar a un individuo como desempleado, ya que se cubrieron todas las situaciones posibles de ocupación. Aún en países desarrollados hay actividades económicas no registradas. Este espectro de actividades que por alguna razón están fuera de los marcos institucionales pesa considerablemente más en países en desarrollo.

Gráfica 28. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2000

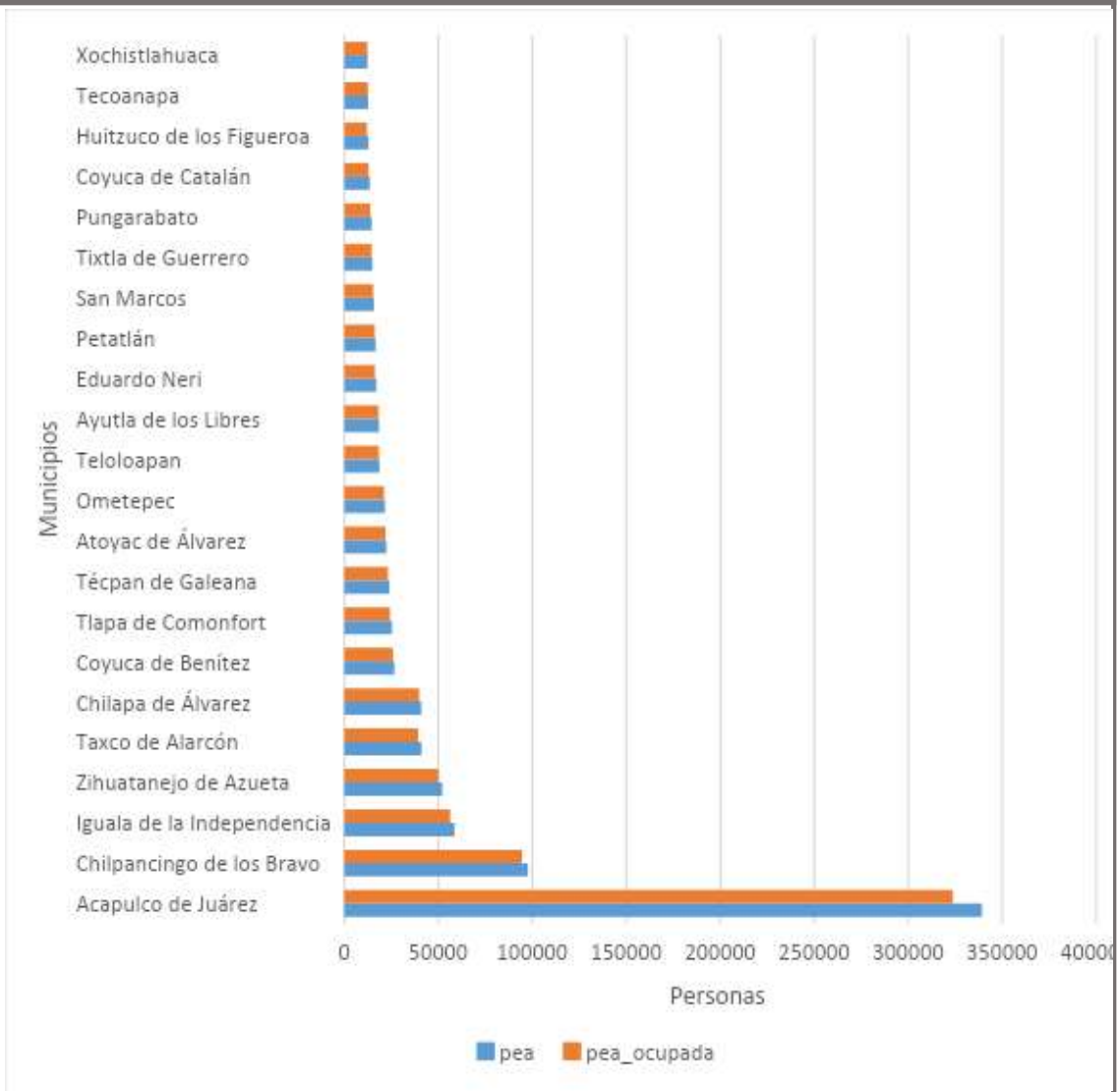


Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2021).

Según INEGI (2021) las estadísticas del número de asegurados, si bien importantes y significativas, no cubren la totalidad de los fenómenos ocupacionales que ocurren en el país; por ejemplo, en México para el año 2001 el promedio en el año de individuos trabajando fuera de dicha cobertura se situó en alrededor del 61.7% de la población ocupada.

Una alternativa es algún otro tipo de información recabada directamente de los establecimientos, como la que capta un censo económico, pero una parte importante de las actividades económicas no se realizan de manera fija o establecida, con locales visibles o identificables; alrededor de un 31.0% de la ocupación no agropecuaria realizaba sus labores bajo estas circunstancias. Ante ello la única manera de medir el fenómeno de la ocupación es de manera universal.

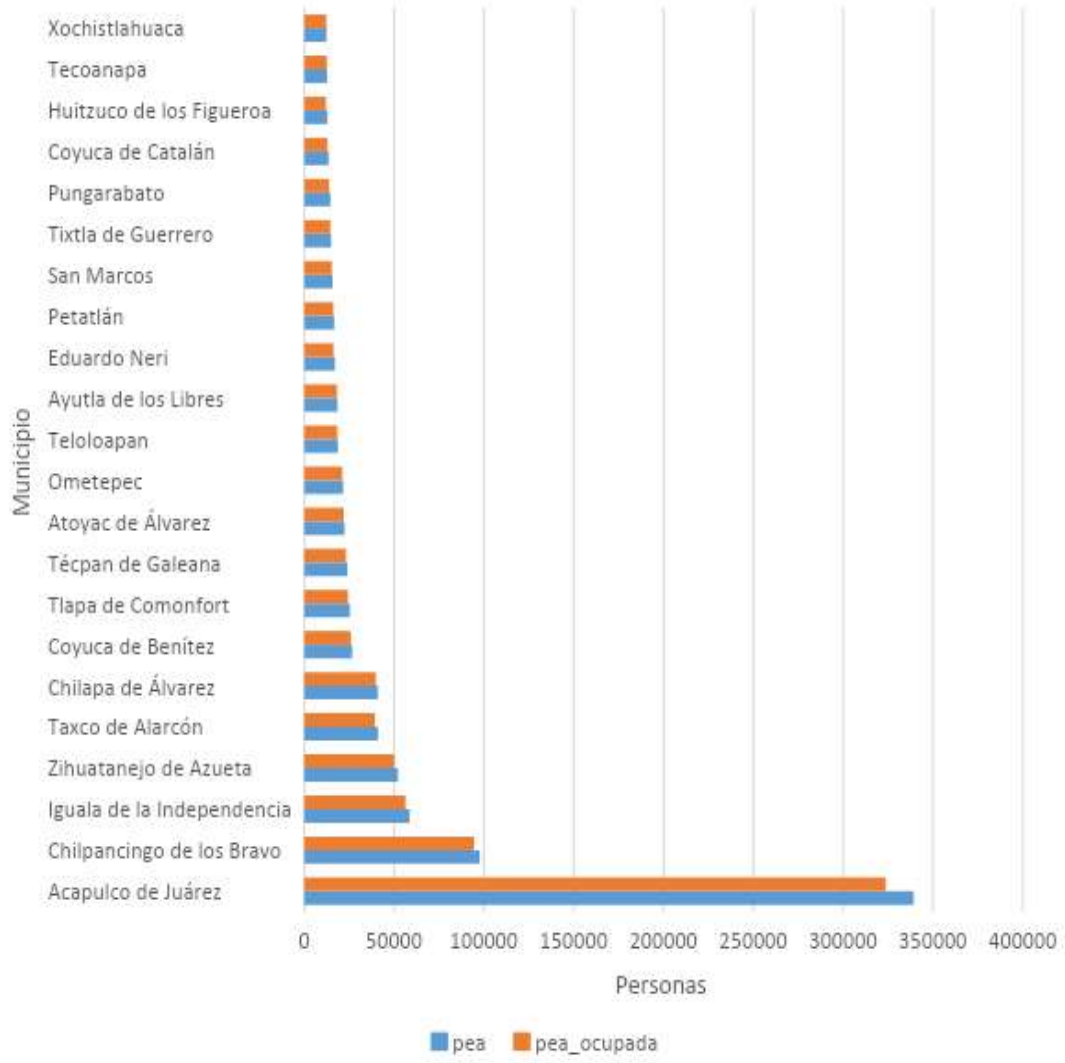
Gráfica 29. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2010



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2021).

En conclusión, el estado de Guerrero enfrenta desafíos económicos significativos, ubicándose entre las entidades federativas con mayor rezago y una contribución relativamente baja al Producto Interno Bruto (PIB) nacional. Durante el periodo de 2000-2020, Guerrero ocupó consistentemente un lugar en el puesto 24 en términos de aportación al PIB nacional, según se observa en la gráfica 27. Las entidades que más contribuyeron fueron la Ciudad de México, Estado de México y Nuevo León, mientras que Guerrero se ubicó entre las que menos aportaron, junto con Nayarit, Tlaxcala y Colima.

Gráfica 30. Población económicamente activa y población ocupada en municipios de Guerrero, 2020



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2021).

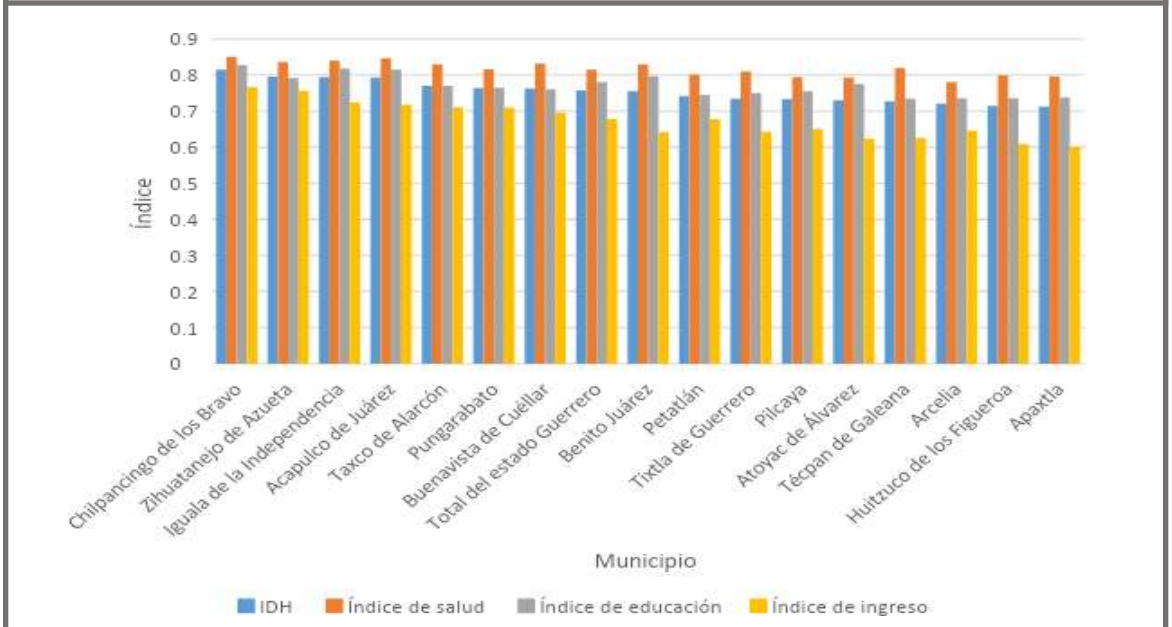
Las gráficas 27, 28, 29 y 30 muestran la concentración de la población económicamente activa en Acapulco en los años 2000, 2010 y 2020. Este fenómeno refleja la importancia de entender la dinámica laboral y económica en el estado. La información sobre la población económicamente activa y ocupada, recopilada por el INEGI, destaca la relevancia de considerar tanto la ocupación formal como la informal al evaluar la realidad laboral en Guerrero.

Dada la complejidad de las dinámicas ocupacionales y económicas en Guerrero, es esencial buscar enfoques integrales para comprender y abordar los desafíos económicos en la región. La diversificación económica, el fomento de oportunidades laborales y el apoyo a iniciativas locales podrían ser elementos clave para promover un crecimiento más equitativo y sustentable en el estado.

2.4.3 Indicadores sociales y ambientales en el marco del desarrollo del turismo sustentable en el Estado de Guerrero

El Estado de Guerrero es uno de los que concentra el mayor porcentaje de personas con algún nivel de rezago social, marginación y pobreza, para contextualizar el panorama, una herramienta factible es el IDH porque es una medida sintética del desarrollo humano, porque mide los adelantos promedios de un país en tres aspectos básicos del desarrollo humano: Una vida larga y saludable, medida por la esperanza de vida al nacer (PNUD,2020).

*Gráfica 31.*Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2000

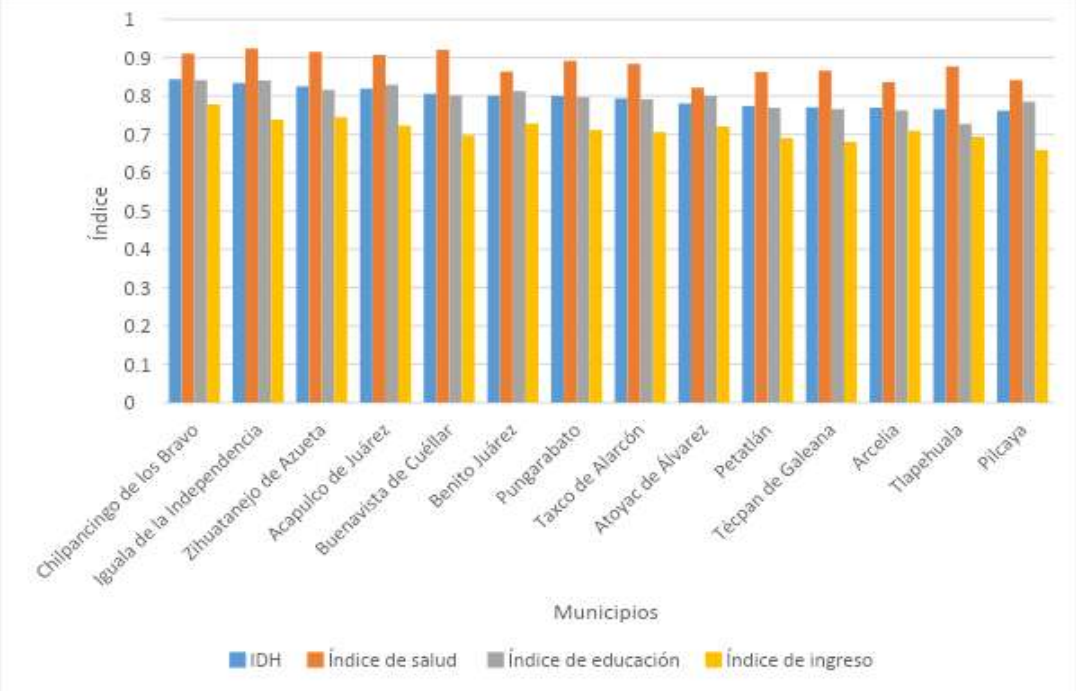


Fuente: Elaboración propia con base en datos de INAFED (2020).

Según datos del INAFED (2020), el índice de salud como componente del IDH fue calculado a partir de la tasa de mortalidad infantil. El índice de salud como componente de IDH, fue calculado a partir de la tasa de alfabetización y la tasa de asistencia escolar.

El índice de ingresos como componente del IDH, calculado a partir del ingreso per cápita anual. En las gráficas 31, 32, 33, 34 y 35 se puede observar estos índices que permiten ver que la capital del Estado de Guerrero, Chilpancingo de los Bravo, es el municipio con mejores niveles en salud, educación e ingresos, seguido de Iguala y Zihuatanejo de Azueta en todo el periodo.

Gráfica 32. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2005

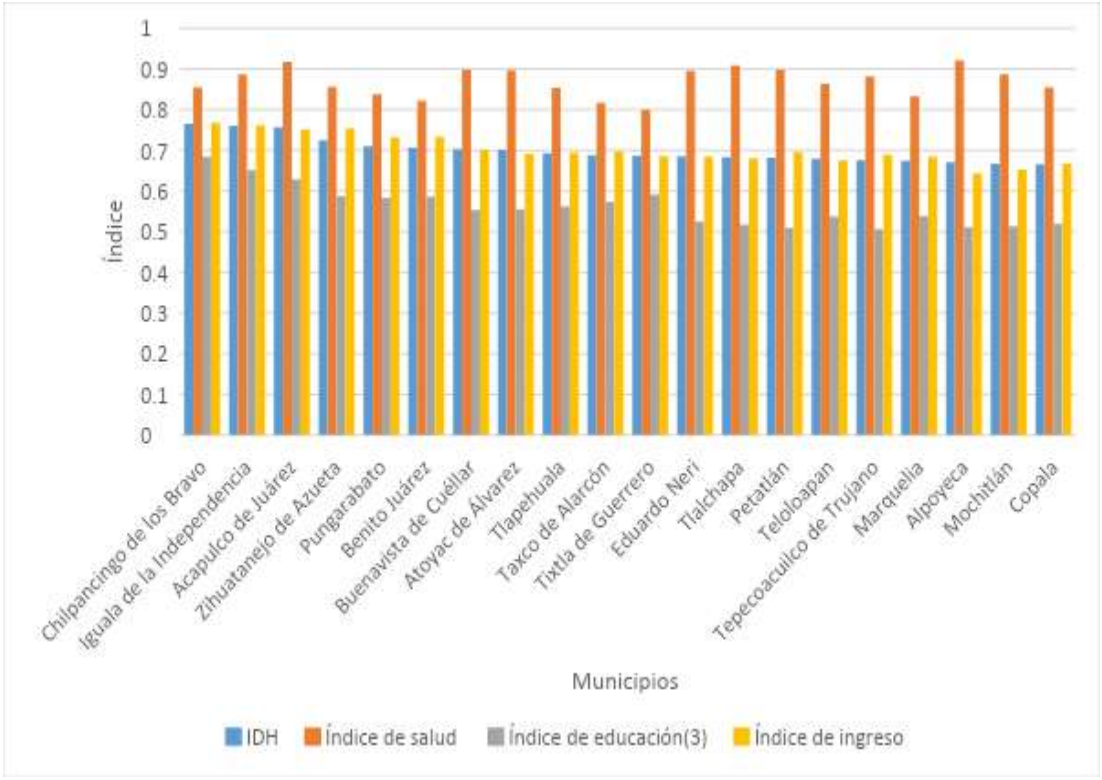


Fuente: Elaboración propia con base en datos de INAFED (2020).

En la gráfica 32, se aprecia que para el año 2005 los municipios con mayor índice de desarrollo humano son Chilpancingo de los Bravo, Iguala de la Independencia, Zihuatanejo de Azueta y Acapulco de los Bravo. El índice de salud es mayor en los municipios de Buenavista de Cuellar, Acapulco, Iguala de la Independencia y Chilpancingo de los Bravo. El índice de educación Chilpancingo de los Bravo, Iguala de la Independencia y Acapulco de Juárez. Mientras que el municipio con un mayor índice

de ingreso fue Chilpancingo de los Bravo, en el año 2005, esto según datos del INAFED (2020).

Gráfica 33. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2010



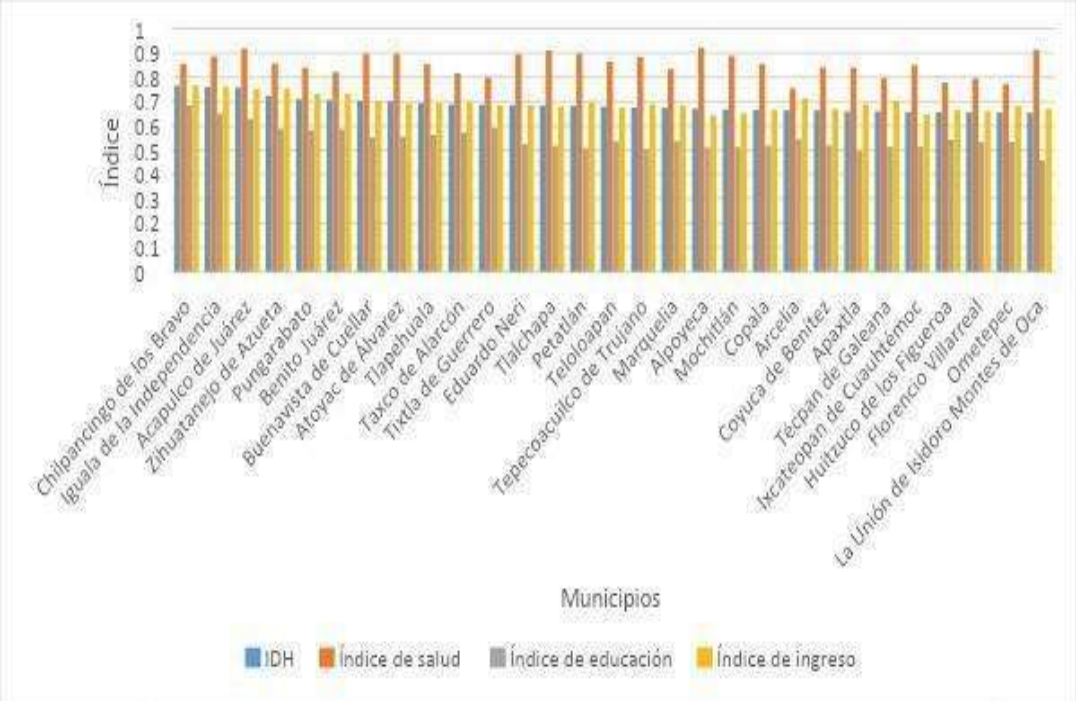
Fuente: Elaboración propia con base en datos de INAFED (2020)

Para el año 2010, el índice de desarrollo humano tuvo un descenso en todos los municipios del Estado de Guerrero, mientras que en el municipio Zihuatanejo el índice de salud incrementó como se muestra en la gráfica 33.

Para el año 2015, como se muestra en la gráfica 34, en Chilpancingo de los Bravo el IDH correspondía a 0.765, el índice de salud era de 0.855, mientras que el índice en educación e ingreso de 0.684 y 0.767. Para Iguala de la Independencia el indicador de IDH fue 0.76, para salud, educación e ingreso fue de 0.886, 0.651 y 0.761 respectivamente.

En Acapulco de Juárez el IDH para el año 2005 fue 0.75, el índice de salud fue de 0.917, el índice de educación fue 0.629 y el índice de ingreso fue 0.752. En Zihuatanejo de Azueta el IDH fue de 0.724, mientras que el índice de salud, educación e ingresos fue 0.856, 0.587 y 0.754 respectivamente (INAFED, 2020).

Gráfica 34. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2015



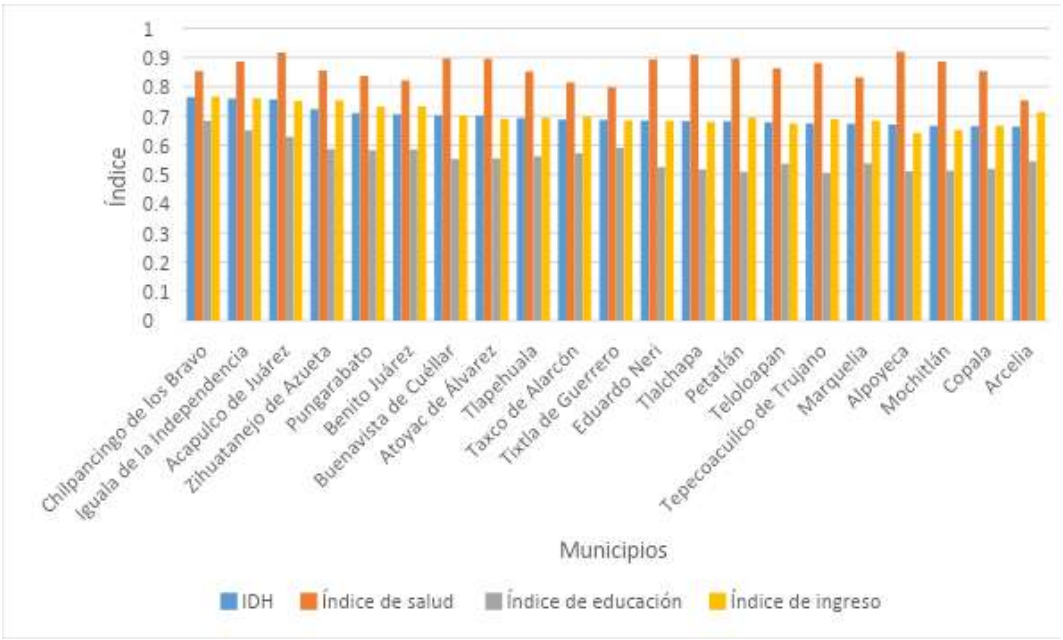
Fuente: Elaboración propia con base en datos de INAFED (2020).

El Estado de Guerrero es uno de los que concentra el mayor porcentaje de personas con algún nivel de rezago social, aunque como se muestra en la gráfica 33, 34, 35, el nivel de rezago ha ido disminuyendo desde el año 2000 hasta el 2020.

En la gráfica 35 se muestra el índice de desarrollo humano para los municipios del Estado de Guerrero para el año 2020, los indicadores tuvieron un ligero descenso en comparación con el año 2015.

De 2000 a 2020 han cambiado las formas de medir la pobreza, por lo que las cifras registradas pueden tener variaciones, pero en general se aprecia que del 2000 al 2020 han disminuido la población con carencia por acceso a servicios de salud, población con rezago educativo, el número de viviendas con carencias por material de pisos, muros, techos y hacinamiento como se muestra en la gráfica 36.

Gráfica 35. Índice de Desarrollo Humano, salud, educación en ingreso para Guerrero en 2020



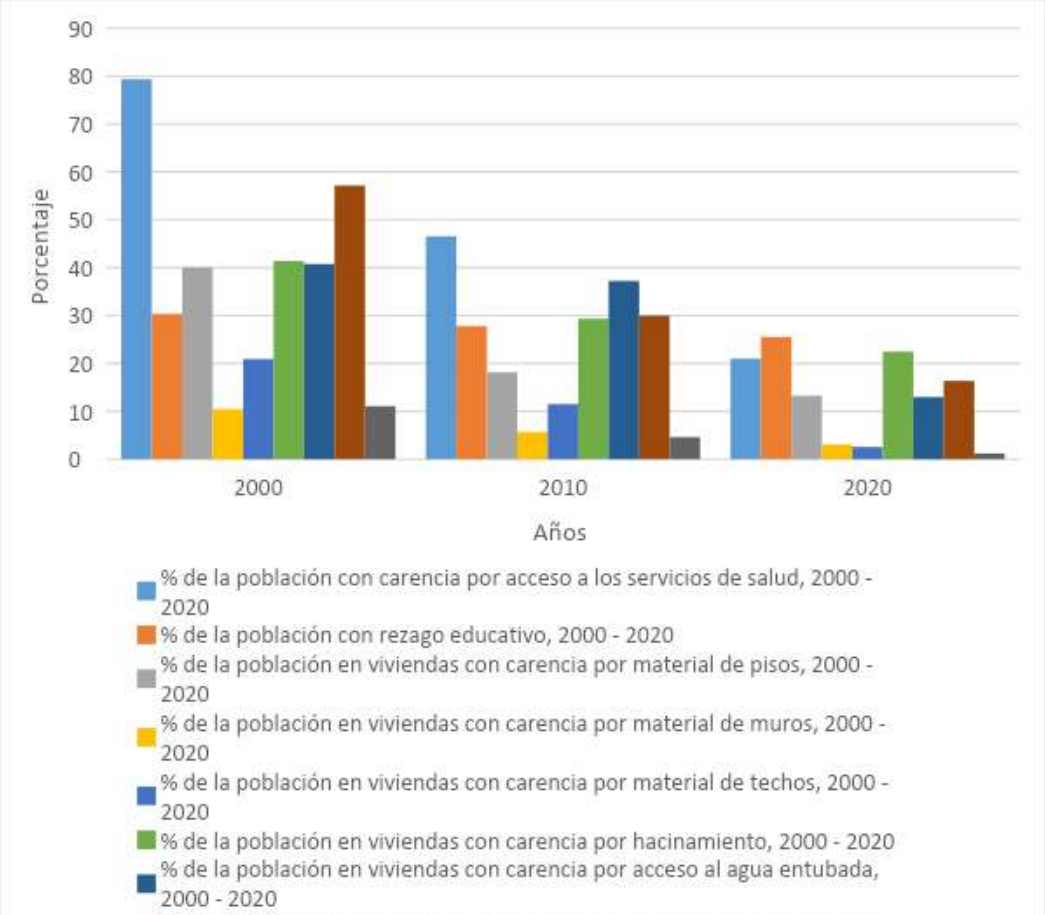
Fuente: Elaboración propia con base en datos de INAFED (2020).

El estado de Guerrero, como muchos otros lugares en el mundo, enfrenta desafíos significativos en términos de pobreza y desigualdad en la distribución de la riqueza. Esta región ha sido históricamente afectada por una combinación de factores que han contribuido a su situación socioeconómica actual

Como se ha podido analizar con las gráficas 35 y 36 pobreza extrema y la desigualdad económica en Guerrero son problemas arraigados que han persistido a lo largo del tiempo. La falta de acceso a oportunidades educativas de calidad, servicios de salud adecuados y empleos bien remunerados ha perpetuado un ciclo de pobreza intergeneracional. Además, la inestabilidad social, la violencia, y la falta de infraestructura básica en algunas áreas han agudizado esta situación.

La mala distribución de la riqueza, donde una minoría concentra la mayor parte de los recursos, agrava esta problemática. La distribución desigual de la riqueza no solo afecta la calidad de vida de las personas, sino que también impacta en la capacidad del estado para invertir en programas sociales, infraestructura y educación.

Gráfica 36. Población con algún tipo de rezago en el Estado de Guerrero



Fuente: Elaboración propia con base en CONEVAL (2021).

Además de los retos económicos que se analizaron en el apartado anterior, el estado de Guerrero enfrenta, además, retos sociales y ambientales en el desarrollo del turismo sustentable. La alta concentración de personas con rezago social, marginación y pobreza destaca la necesidad de enfoques integrales para abordar estos problemas, incluyendo medidas que fomenten la diversificación económica, la creación de oportunidades laborales y el apoyo a iniciativas locales.

En resumen, la complejidad de las dinámicas ocupacionales y económicas en Guerrero requiere estrategias multidimensionales. La diversificación económica, el fortalecimiento de oportunidades laborales y el respaldo a proyectos locales pueden ser elementos cruciales para promover un crecimiento más equitativo y sustentable en el estado. El abordaje de desafíos sociales y ambientales, junto con la mejora en indicadores de desarrollo humano, son pasos esenciales hacia un Guerrero más próspero y equitativo.

Abordar estos problemas requiere un enfoque integral que abarque políticas públicas efectivas, inversión en infraestructura, acceso equitativo a la educación y oportunidades laborales dignas. Además, es crucial promover la participación ciudadana, fomentar la transparencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos, y trabajar en estrategias que reduzcan la brecha entre los estratos sociales.

2.5. Las políticas públicas y el turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta

En la región de Zihuatanejo de Azueta Guerrero, se introdujeron una variedad de medidas con el objetivo de fomentar el crecimiento y el desarrollo de la industria del turismo, una parte importante de las cuales se analizará en una discusión posterior, principalmente provenientes del gobierno central.

2.5.1. El marco normativo de las políticas públicas aplicadas en pro del turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta

El programa PRODERMÁGICO, cuyo objetivo principal es la promoción del turismo en Zihuatanejo de Azueta, ha participado activamente en varias iniciativas destinadas a impulsar el sector turístico en la región. Una iniciativa notable implementada por el programa incluye el establecimiento de un parque lineal, que implicó la restauración y revitalización de un espacio público previamente abandonado conocido como el Canal de la Boquita.

Esta transformación no solo ha dado nueva vida a un área que alguna vez estuvo deteriorada, sino que también ha cultivado con éxito un vibrante centro social y recreativo que satisface las necesidades y los deseos tanto de los residentes como de los visitantes, fomentando de manera efectiva la actividad física y fomentando un fuerte sentido de cohesión comunitaria (PDDU, 2015).

Además, la incorporación estratégica de Ixtapa-Zihuatanejo a otros corredores turísticos importantes ha amplificado significativamente su atractivo para los turistas nacionales e internacionales. Estos corredores brindan a los viajeros que visitan el puerto de Acapulco y el propio Ixtapa-Zihuatanejo la oportunidad de explorar y sumergirse en las cautivadoras atracciones turísticas que ofrece la región de la Costa Grande de Guerrero(DOF, 2016).

Actualmente, Ixtapa-Zihuatanejo ocupa una posición destacada dentro de cinco circuitos turísticos bien establecidos que han sido cuidadosamente seleccionados por el programa PRODERMÁGICO, como lo demuestra su documentación publicada en el Diario Oficial de la Federación (2017). Estos circuitos abarcan la Costa Grande (Zihuatanejo, Troncones, La Saladita, Zihuatanejo), la Costa Grande (La Saladita, Troncones, Zihuatanejo), la Costa Grande (Ixtapa Zihuatanejo, Petatlán, Barra de Potosí-Ixtapa Zihuatanejo), Costa Grande (Ixtapa Zihuatanejo, Petatlán, Soledad de Maciel, Ixtapa Zihuatanejo) y los circuitos de la Costa Grande (Ixtapa Zihuatanejo, San Jeronimo, Tecpán, Ixtapa Zihuatanejo)(DOF, 2016).

En resumen, los esfuerzos incansables realizados por PRODERMÁGICO en Zihuatanejo de Azueta han arrojado resultados inconmensurables, principalmente debido al monitoreo meticuloso y la estrecha supervisión de los indicadores pertinentes asociados con las iniciativas de turismo sustentable .

2.5.2. Indicadores económicos del turismo en Zihuatanejo de Azueta

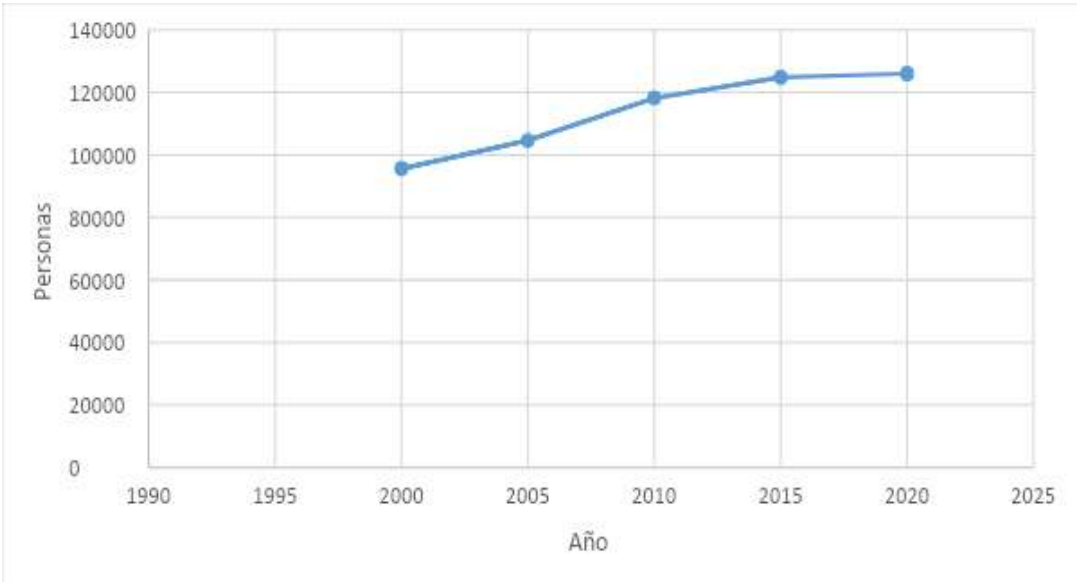
Según los datos proporcionados por la Sectur (2021), se encontró que el sector turístico desempeñó un papel importante en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, con una tasa de participación del 55% para el año 2020. Esto indica la contribución sustancial del turismo a la economía local, ya que es responsable de más de la mitad de la actividad económica de la zona. Además, si se considera la participación del municipio en el PIB a nivel estatal, resulta evidente que Zihuatanejo de Azueta ocupa una posición considerable, ya que representa el 26,8% del PIB total. Esto resalta la importancia del municipio en el contexto regional más amplio, enfatizando aún más la importancia del sector turístico como un motor clave del crecimiento y el desarrollo económicos.

2.5.3. Indicadores ambientales y sociales en el marco del desarrollo del sector turístico en Zihuatanejo de Azueta

En la gráfica 37 se muestra como la población del municipio de Zihuatanejo ha incrementado desde el 2000, donde había 95, 548 habitantes, en 2005 había 104 609 personas, 2010 había 118,211 habitantes, en 2015 había 124 824 y en 2020 había 126, 001 según los censos de población y vivienda (INEGI 2000, INEGI 2010, INEGI 2020). La población de 15 años o más que se encuentra en una situación de analfabetismo ha disminuido de 11% en el 2000, a 9.68% en el 2005, para el año 2010 7.65%, en el 2015 eran solo el 6.87% y para el 2020 la población analfabeta era solo el 5.9%.

La población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela pasó de 9.37% en el 2000, a 5.34% en 2005, a 5.1% en 2010, a 3.53% en 2015 e incrementó a 5.49% para 2020 como se muestra en la gráfica 37. En cuanto a la población de 15 años y más con educación básica incompleta, ésta disminuyó de 52.99% en 2000, a 45.83 % en 2005, a 42.77 % en 2010, a 39.61 % 2015, a 32.74% en 2020 (INEGI 2000, INEGI 2010 y 2020), como se muestra en la gráfica 37.

Gráfica 37. Población total del municipio de Zihuatanejo de Azueta en el periodo 2000-2020



Fuente: Elaboración propia con base en datos de INEGI (2020).

En el análisis demográfico del municipio de Zihuatanejo, se observa un crecimiento sostenido de la población desde el año 2000 hasta el 2020, según los censos de población y vivienda del INEGI. Este incremento es evidente al pasar de 95,548 habitantes en el año 2000 a 126,001 habitantes en el 2020. Esta tendencia podría sugerir dinamismo y atracción para la población en la zona.

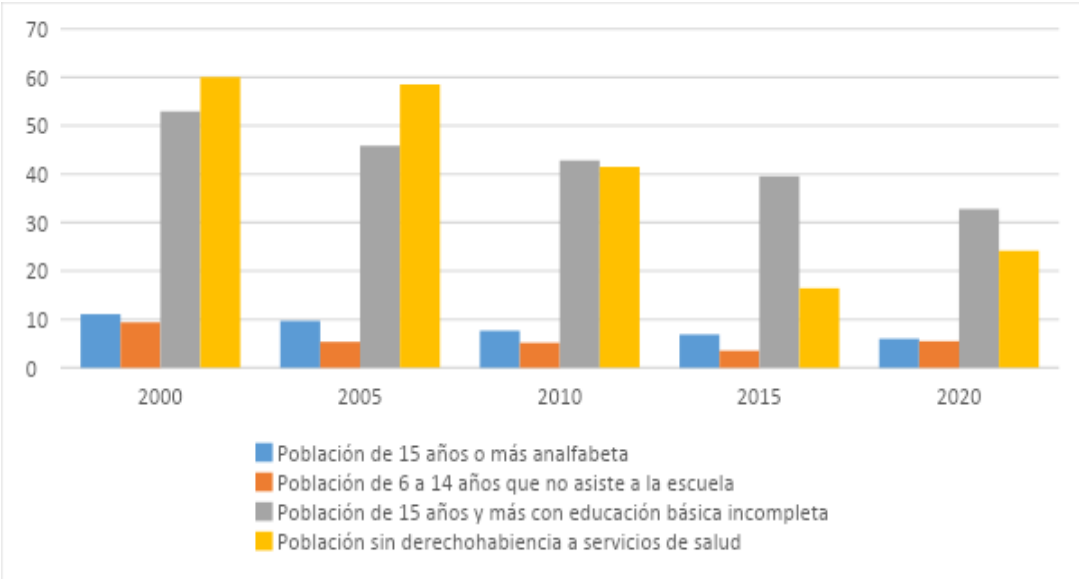
En términos educativos, se destaca un notable avance en la erradicación del analfabetismo, con una reducción constante de la población de 15 años o más que se encuentra en esta situación. Inicialmente registrando un 11% en el año 2000, ha disminuido progresivamente hasta alcanzar solo el 5.9% en el 2020. Este indicador refleja esfuerzos exitosos en programas de alfabetización y educación continua.

Sin embargo, algunos desafíos persisten, como se evidencia en la población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela. Aunque se observó una reducción significativa del 9.37% en el año 2000 al 3.53% en el 2015, este porcentaje incrementó nuevamente a 5.49% en el 2020. Este cambio podría requerir una atención particular para comprender las causas subyacentes y diseñar estrategias efectivas para abordar este fenómeno.

En cuanto a la población de 15 años y más con educación básica incompleta, se evidencia una disminución constante a lo largo de las décadas. Pasando de un 52.99% en el 2000 a un 32.74% en el 2020, este indicador señala avances significativos en la accesibilidad y culminación de la educación básica en la población de Zihuatanejo.

En resumen, el municipio de Zihuatanejo presenta un panorama demográfico en crecimiento y mejoras educativas notables. Aunque se ha logrado reducir el analfabetismo y mejorar la educación básica, el aumento en la población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela destaca la importancia de mantener y adaptar políticas educativas para abordar los desafíos emergentes.

Gráfica 38. Condiciones de educación y salud de la población de Zihuatanejo de Azueta



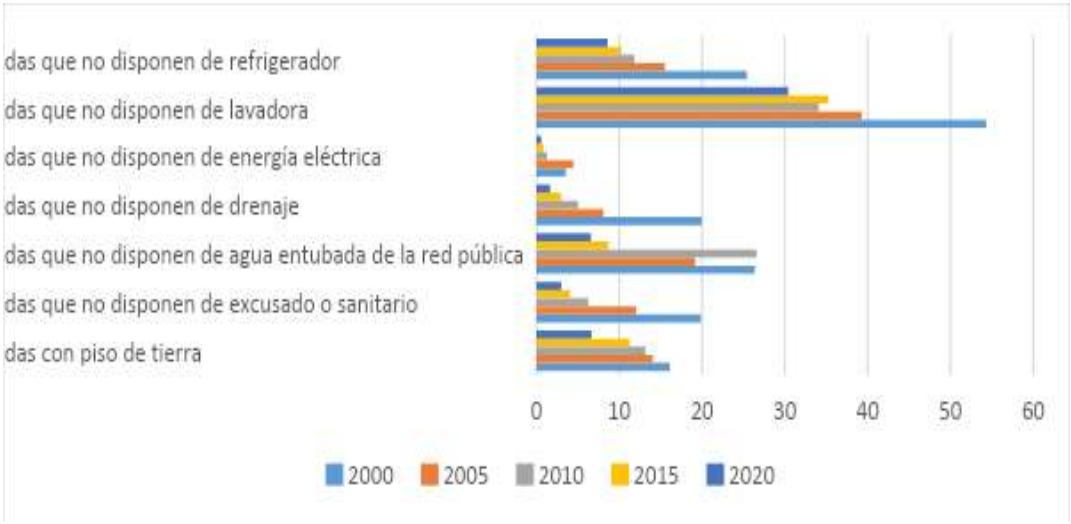
Fuente: Elaboración propia con base en datos de INEGI (2020).

En la gráfica 38 se muestra a la población sin derechohabiencia a servicios de salud en Zihuatanejo ha ido disminuyendo en los años 2000, 2005, 2010 y 2015 con 60%, 58.48%, 41.50% y 16.43% respectivamente, pero en 2020, tuvo un incremento a 24.15%. Las viviendas con piso de tierra también han disminuido de 16.09 % en 2000, a 14.04% en

2005, a 13.17% en 2010, a 11.27% en 2015, a 6.64% en 2020 (INEGI, 2000, INEGI 2010, INEGI 2020).

Las viviendas sin excusado sanitario también han disminuido de 19.84 % en 2000, a 12 % en 2005, a 6.26 % en 2010, a 4 % en 2015, a 2.9 % en 2020 como se observa en la gráfica 39 (INEGI, 2000. INEGI 2010, INEGI 2020). El índice de rezago social pasó de ser -0.93%, -0.70% y -0.72 para los años 2000, 2005 y 2010 respectivamente, es decir, grado de rezago social muy bajo, a ser -0.61% y -0.67% para los años 2015 y 2020, es decir, un grado de rezago social bajo.

Gráfica 39. Condiciones de la vivienda en el municipio de Zihuatanejo de Azueta



Fuente: Elaboración propia con base en datos de INEGI (2020).

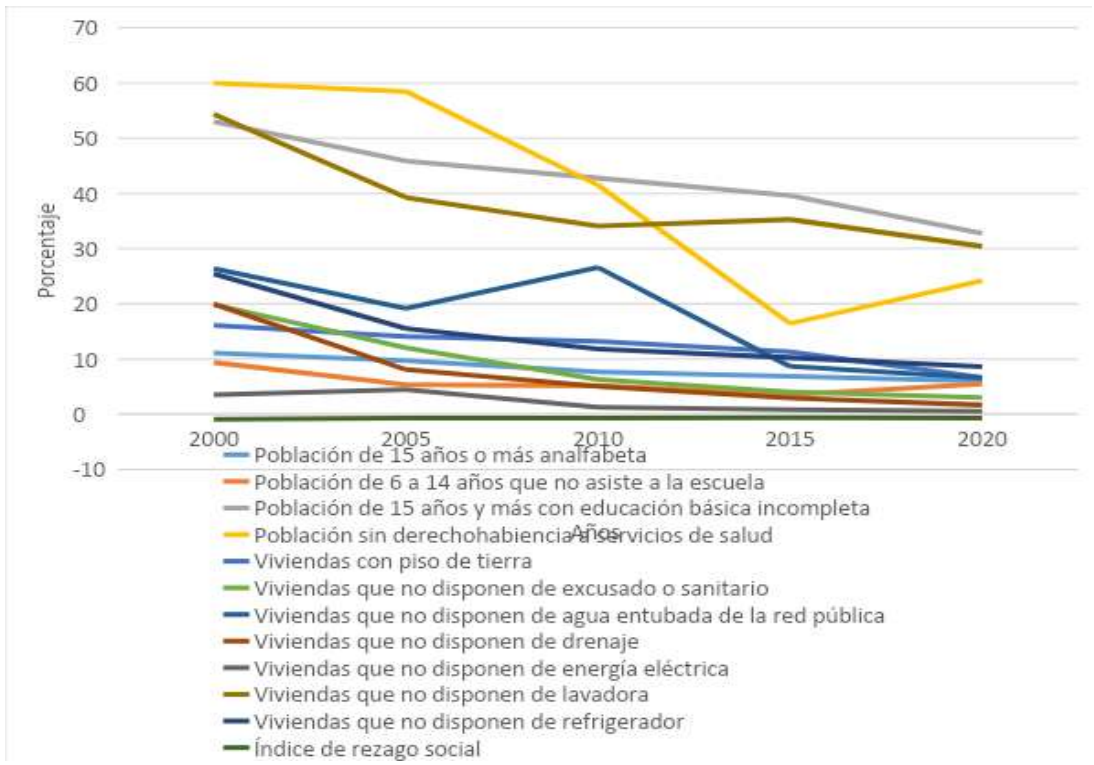
Según datos de Osorio *et al*. (2018), desde la creación del Centro Integralmente Planeado se dio un acelerado crecimiento poblacional, el número de viviendas pasó de 4,635 en 1980 a 32,584 en 2010, registrándose el mayor crecimiento en las décadas de 1980 y 1990, cuando se aumentaron 9,179 y 8,783 viviendas, respectivamente. En consecuencia, el área urbana creció de una manera irregular y se dio un cambio de uso del suelo descontrolado según datos del Plan Director de Desarrollo Urbano (PDDU, 2015), apareciendo asentamientos humanos irregulares en zonas vulnerables y con carencias de servicios públicos básicos.

Para Osorio *et al*. (2018), existe crecimiento urbano no controlado, el cual produjo la contaminación de las playas y cuerpos de agua, y la ocupación de zonas de protección ecológica. Por una parte, las aguas residuales vertidas directamente al mar a causa de una

falta de infraestructura y gestión adecuadas provocaron que varias de las playas de Zihuatanejo e Ixtapa registraron muy altos niveles de bacterias nocivas a la salud, lo que llevó a las autoridades municipales y estatales a emprender acciones emergentes para limpiar su recurso turístico principal y obtener las certificaciones de calidad correspondientes.

Durante el año 2018, según Osorio *et al*. (2018), la playa El Palmar fue certificada por Blue Flag, el cual es un programa internacional de certificación de playas y marinas que tiene por objetivo principal premiar a aquellos destinos de playa que han alcanzado la "excelencia" en la gestión y manejo ambiental, en la calidad de instalaciones de seguridad e higiene, aplicación de actividades de educación e información ambiental y haber alcanzado niveles óptimos de calidad de agua. Dicho programa está respaldado por la OMT.

Gráfica 40. Indicadores sociales para Zihuatanejo de Azueta



Fuente: Elaboración propia con base en el Censo de Población y Vivienda (2000, 2010, y 2020).

En el centro turístico de Ixtapa-Zihuatanejo, se recolectaron unas 200 toneladas de basura por día, en 2017, lo que dio un total de 2,724 toneladas según datos del Fondo Nacional del Fomento al Turismo (FONATUR) (2017), mientras que en 2016 se generaron 2,412 toneladas, un incremento del 12.95%. Se gastaron 74,562,885.15 KW de energía eléctrica

en el mismo año. Según datos de FONATUR (2017) no hay un programa de secuestración de CO2 en la comunidad, entonces no hay datos al respecto.

En el estado de Guerrero, como lo indican los datos proporcionados por CONEVAL (2021), ha habido una disminución en el porcentaje de personas que viven alguna forma de pobreza, pasando específicamente del 67.9% en 2018 al 66.4% en 2020, lo que resulta en una variación del -0.6%.

Cabe mencionar que esta disminución de los niveles de pobreza puede atribuirse a varios factores, como las mejoras en el acceso a los recursos y servicios, así como a la implementación de programas de bienestar social. Estos hallazgos arrojan luz sobre los esfuerzos en curso para abordar la pobreza en la región, aunque es posible que se requieran más intervenciones para lograr una reducción significativa y sustentable de la pobreza.

En el municipio de Zihuatanejo, el desarrollo del sector terciario, en particular el turismo, ha desempeñado un papel fundamental en la configuración de la economía local. Prueba de ello es el índice de desarrollo humano del municipio, que se sitúa en un nivel promedio de 0.723, según los datos proporcionados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2020).

Además, el índice de marginación en Zihuatanejo es relativamente bajo, con un valor de -1,0292. Estos indicadores demuestran el cambio positivo del turismo en las condiciones socioeconómicas de la zona, contribuyendo al bienestar general de la población según se muestra en la gráfica 40.

Es importante señalar que una parte importante de la población de Zihuatanejo sigue enfrentando desafíos económicos. Aproximadamente el 53,6% de los habitantes están clasificados como pobres, mientras que el 58% tiene ingresos por debajo del umbral de la asistencia social, según los hallazgos reportados por el CONEVAL en 2015. Esta alarmante situación puede atribuirse a varios factores, incluido el acceso limitado a los servicios esenciales, como la atención médica y la vivienda, así como a los bajos salarios. De hecho, Osorio *et al*.,(2018) sostienen que los indicadores antes mencionados son el resultado directo de la prestación inadecuada de estos servicios fundamentales, junto con el problema imperante de los bajos salarios.

Además, el municipio de Zihuatanejo enfrenta obstáculos adicionales en forma de problemas sociales y de seguridad. Esto se debe principalmente a su ubicación geográfica dentro del estado de Guerrero, que se ha caracterizado por sus altos niveles de violencia, atribuidos a las disputas territoriales entre varios cárteles de la droga, como lo destacan Willingham *et al.*(2015). En consecuencia, Zihuatanejo con frecuencia ha sido objeto de advertencias de viaje, lo que desalienta a los posibles visitantes a explorar la región.

En respuesta a estos desafíos, las autoridades locales han estado trabajando diligentemente para mejorar la percepción de la zona y contrarrestar la imagen negativa de la violencia. Sus esfuerzos han sido reconocidos por las Naciones Unidas, lo que ha llevado al municipio a recibir el prestigioso certificado de Ciudad Internacional de la Paz en América Latina.

En resumen, el desarrollo del turismo se ha convertido en una estrategia prometedora para abordar la pobreza en las regiones desfavorecidas. La Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas reconoce el potencial del turismo como catalizador del progreso socioeconómico, haciendo hincapié en su papel en la promoción del crecimiento social y el logro de los imperativos del desarrollo. Sin embargo, es crucial garantizar que los beneficios generados por el turismo se distribuyan equitativamente entre la población. Esto requiere adoptar un enfoque de desarrollo sustentable, que busque minimizar los cambios sociales, culturales y ambientales negativos y, al mismo tiempo, maximizar los resultados positivos del turismo.

Volviendo al último censo de población y vivienda realizado en 2020, en el gráfico 40 se puede encontrar un análisis exhaustivo de los principales indicadores sociales. Vale la pena señalar que el turismo desempeñó un papel importante en la actividad económica del municipio, ya que contribuyó al 55% de su PIB total, según los datos proporcionados por la Sectur (2020).

A partir de la investigación realizada por Osorio *et al*.(2018) y de los hallazgos reportados por el INEGI (2020), es evidente que la creación del Centro de Planificación Integral ha estimulado el rápido crecimiento de la población en Zihuatanejo. Este crecimiento se ilustra claramente en la ilustración 1, que muestra un aumento notable en el número de viviendas habitadas a lo largo de los años. Concretamente, el número de viviendas en Zihuatanejo pasó de 4,635 en 1980 a 32,584 en 2010.

Además, el último censo de 2020 reveló un nuevo aumento hasta alcanzar las 37.286 viviendas habitadas. El crecimiento más significativo se produjo durante las décadas de 1980 y 1990, cuando se agregaron 9.179 y 8.783 viviendas, respectivamente. Estas cifras subrayan la naturaleza dinámica de la región y la creciente demanda de vivienda como resultado de la expansión de la población.

En general, los datos y las investigaciones antes mencionadas brindan información valiosa sobre el panorama socioeconómico de Zihuatanejo. Al examinar los indicadores relacionados con la pobreza, el turismo y el crecimiento de la población, es posible obtener una comprensión integral de los desafíos y las oportunidades a los que se enfrenta el municipio. A través de esfuerzos concertados e intervenciones políticas efectivas, se espera que Zihuatanejo continúe avanzando hacia un futuro más inclusivo y sustentable.

El área urbana experimentó un crecimiento irregular y descontrolado, lo que resultó en un cambio descontrolado del uso del suelo, como lo indican los datos del Plan Maestro de Desarrollo Urbano (PDDU, 2015). Esta expansión desregulada llevó al surgimiento de asentamientos humanos irregulares en áreas vulnerables, desprovistas de servicios públicos básicos.

En consecuencia, este escenario dio lugar a un conflicto socioambiental dentro del municipio, que está estrechamente relacionado con la segregación social y espacial. Vale la pena señalar que estos dos fenómenos tienen un profundo cambio en los ecosistemas, ya que contribuyen a la invasión de áreas protegidas y a la venta de tierras con alto valor biológico al sector privado (PDDU, 2015).

Según Osorio *et al*.(2018), el crecimiento urbano descontrolado ha provocado la contaminación de playas y cuerpos de agua, así como la invasión de las áreas de protección ecológica. Por lo tanto, se hace imprescindible la transición hacia un modelo de turismo sustentable en el municipio. En línea con esto, PRODERMÁGICO ha estado operativo en el municipio desde 2013, con el objetivo de sentar las bases para un turismo sustentable. Sin embargo, es importante destacar que el programa dejó de recibir asignación presupuestaria en 2018, según García (2019).

El programa, tal como lo describe la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2017), otorga subsidios para la modernización de la infraestructura y el equipo en los destinos turísticos, al tiempo que contribuye a la conservación y preservación de los sitios del patrimonio cultural y natural. Además, promueve la

innovación en la cadena de suministro del sector turístico. Los objetivos de PRODERMÁGICO, tal como se indica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) (2013), abarcaban la inversión pública en infraestructura y equipamiento turístico, el establecimiento de rutas y corredores turísticos, la preservación del patrimonio cultural e histórico y la transferencia de tecnología.

Sin embargo, el problema radica en el hecho de que no se ha llevado a cabo la evaluación de la eficacia del programa para lograr sus objetivos, particularmente en relación con sus operaciones en el destino turístico de Zihuatanejo de Azueta. Este marco territorial sirve de base para el estudio de caso bajo consideración. La existencia del componente de conflicto socioambiental suscita una clara controversia con respecto a la utilización de los recursos en el sector turístico. El motivo de esta controversia es que tanto el sector turístico como el productivo compiten por la utilización del mismo recurso, es decir, las áreas naturales protegidas y la región costera del municipio (Brenner, 1999).

En el municipio de Zihuatanejo de Azueta, no existe una base de datos exhaustiva que describa el estado de sustentabilidad del territorio. El estudio más reciente sobre la sustentabilidad en el destino turístico de Ixtapa-Zihuatanejo fue realizado por Brenner (1999). En consecuencia, no solo faltan datos, sino que también hay escasez de investigaciones y evaluaciones relacionadas con la implementación de políticas públicas para la sustentabilidad en el territorio antes mencionado. Esto representa un obstáculo importante para comprender la relación causal entre los programas públicos implementados y el modelo de desarrollo sustentable del destino.

El desarrollo urbano y la transformación del área urbana de Zihuatanejo experimentaron un aumento en 1980, cuando el Fideicomiso de la Bahía de Zihuatanejo (FIBAZI) se independizó del FONATUR. Tras este acuerdo, la ciudad experimentó la invasión de áreas que no eran aptas para el desarrollo, junto con la aparición de nuevos asentamientos irregulares (Gaitán, 2011).

La demanda de tierras y viviendas en Zihuatanejo por parte de la población trabajadora superó la oferta disponible, lo que dio lugar a la especulación y la invasión de tierras, lo que a su vez provocó frecuentes invasiones de áreas naturales protegidas (Gaitán, 2011).

A partir de la década de 1980, comenzó un crecimiento desregulado, con una afluencia de personas que buscaban terrenos urbanos y ya no podían adquirirlos debido a su costo

exorbitante. Tras la expansión de la ciudad en 1990, la tasa de crecimiento superó a la del estado de Guerrero (Dávila, 2014).

Es importante reconocer que, en el caso de los Centros de Planificación Integral (CIP), las regulaciones o la zonificación implementadas por el Plan Maestro no siempre han tenido éxito. Esto ha dado lugar a la superación de los límites de crecimiento y al surgimiento de un fenómeno de crecimiento anárquico, caracterizado por los asentamientos irregulares y la invasión de áreas naturales protegidas que tienen un valor ambiental significativo. Además, esto ha provocado las desafortunadas consecuencias de la contaminación y la destrucción de la biodiversidad (Sectur, 2013).

Una cantidad considerable de tierra, que abarca 1.763 hectáreas, ha sido designada para fines de conservación con usos restringidos. Estas áreas, que normalmente se encuentran por encima de una altitud de 70 metros por encima del nivel medio del mar, cuentan con una importante vegetación y mantienen un delicado equilibrio ambiental. Cabe mencionar que el desarrollo experimentado por el área de estudio de Zihuatanejo es evidente en la invasión de una parte importante de la reserva ecológica. Además, es crucial tener en cuenta que estas áreas de valor ambiental están situadas por encima de la marca de los 70 metros, mientras que los esfuerzos de conservación en el área de Ixtapa permanecen intactos (FONATUR, 2017).

Lamentablemente, las agencias gubernamentales y la administración pública que participan en la organización de los asentamientos humanos en Zihuatanejo tienden a pasar por alto el artículo 27 de la Constitución. Esta negligencia es palpable en el desarrollo desordenado observado en el área de estudio, que incluye la invasión de áreas naturales protegidas, la privatización de playas y cuerpos de agua y la alarmante privatización y contaminación de los recursos naturales (FONATUR, 2017).

Hasta ahora, se ha examinado los aspectos positivos y los desafíos relacionados con el turismo en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Cabe destacar cómo varios programas de turismo y planificación territorial han contribuido al crecimiento del turismo en el municipio. Sin embargo, han salido a la luz otros problemas, como la expansión descontrolada de la población en áreas vulnerables y la ausencia de políticas de turismo sustentable (PDDU, 2015).

Además, se han abordado la ocupación de áreas protegidas, la contaminación de playas y cuerpos de agua y la ocurrencia de invasiones terrestres. En última instancia, se concluye

que es imperativo un cambio hacia un modelo turístico sustentable, que implica la implementación de políticas públicas apropiadas y la mejora de las condiciones de vida de la población local (PDDU, 2015).

Para lograrlo, se deben establecer políticas públicas para mejorar las condiciones de vida de la población local. Estas políticas deben centrarse en brindar oportunidades de empleo decente, garantizar el acceso a una educación de calidad y ofrecer servicios básicos adecuados. Además, es esencial cultivar una mayor conciencia entre las diversas partes interesadas que participan en la industria del turismo, desde los empresarios hasta los turistas, sobre la importancia de la preservación del medio ambiente(PDDU, 2015).

En resumen, es fundamental reconocer las deficiencias en la implementación de las regulaciones y la zonificación en los centros de planificación integral (CIP). La invasión de áreas naturales protegidas, la superación de los límites de crecimiento y el consiguiente fenómeno de crecimiento anárquico han tenido efectos perjudiciales en el medio ambiente, como la contaminación y la destrucción de la biodiversidad(PDDU, 2015).

Se han realizado esfuerzos para conservar áreas valiosas desde el punto de vista ambiental, en particular aquellas situadas a más de 70 metros sobre el nivel del mar. Sin embargo, persiste un desarrollo desordenado en la zona de estudio de Zihuatanejo, caracterizada por la invasión de áreas protegidas y la privatización de los recursos naturales. Esta situación exige el establecimiento de políticas de turismo sustentable y la mejora de las condiciones de vida de la población local, lo que exige la implementación de políticas públicas apropiadas y el cultivo de una mayor conciencia ambiental en la industria del turismo(PDDU, 2015).

Capítulo 3
Enfoques teóricos que abordan la relación entre las políticas públicas y el turismo sustentable

En este apartado se discuten los elementos teóricos fundamentales de la investigación, con el objetivo de determinar la relación teórica existente entre el turismo sustentable y las políticas públicas. De este modo, el capítulo se organiza de la siguiente manera: se inicia con la definición de políticas públicas, seguido por el término turismo sustentable, y finaliza con el análisis de la relación entre turismo sustentable y programas públicos utilizando la Teoría de la Satisfacción del Beneficiario. Este capítulo tiene una relación con el capítulo dos, ya que aclara conceptos que se usan allí y facilita la localización del problema. Adicionalmente, este capítulo sirve de apoyo conceptual al capítulo siguiente, donde se abordará la metodología que se utilizará.

3.1.Las políticas públicas

La política pública se refiere a los lineamientos y acciones que toma el gobierno para atender los temas y problemas públicos. Abarca diversas áreas como la política exterior, la gestión de residuos, la eficiencia energética, y la lucha contra el trabajo infantil (Nirwal, 2022).La calidad de las políticas públicas es crucial para el desarrollo de un país y depende de una correcta comprensión de su esencia y fundamentos (Demir, 2020). La política pública es una forma de ejercer el poder e implica analizar problemas, evaluar perspectivas de futuro y formar planes de acción para resolver los problemas públicos (Zubko, 2021).

Es una herramienta para mejorar la situación sociopolítica, económica y cultural de un país (Ababakr, 2021). Las políticas públicas también juegan un papel en la rendición de cuentas, la transparencia y la administración eficiente y la ejecución de programas. El surgimiento de las políticas públicas globales está influenciado por el creciente papel de las organizaciones e instituciones internacionales. Los equilibrios de poder e interés configuran la dirección de las políticas públicas globales y el aspecto procesal de la gobernanza global (Zubko, 2021).

3.1.1. Conceptos

Fue en 1951, cuando Lasswell escribió *The Policy Orientation,* en el que presentó una metodología para examinar la racionalidad en el ámbito de la toma de decisiones públicas

(Lasswell, 1951). Este trabajo es considerado por Aguilar (2010) como la génesis de las políticas públicas como disciplina académica, y destaca la necesidad de reforzar la relación entre el conocimiento científico y la formulación de políticas. Según Aguilar (2010) y Merino (2016), las políticas públicas abarcan las decisiones y los esfuerzos emprendidos por las autoridades para intervenir en el dominio público, actuando como manifestaciones de la democracia electoral y la adhesión a los principios legales. Las políticas públicas tienen como objetivo identificar un problema público (sus causas) y tomar las medidas apropiadas para abordarlo (Villarreal, 2010).

Cuando se habla de un estado-nación, el término generalmente alude a un marco político caracterizado por la fusión de la población, el territorio y la gobernabilidad. Según lo definido por Wendt(1997) el Estado se refiere a una sociedad humana firmemente establecida en un territorio específico, gobernada por una autoridad suprema bajo un marco legal, que se esfuerza por actualizar los valores individuales y sociales de la persona humana. Las políticas públicas constituyen acciones y decisiones intencionales tomadas por las instituciones del Estado para resolver los problemas públicos abordando sus causas subyacentes mediante mecanismos (Aguilar, 1996).

Las políticas públicas representan un modo de gobierno, tal como postularon Merino (2016) y Aguilar (1996) en su estudio introductorio, según el cual la gobernanza a través de políticas públicas requiere la presencia de un régimen democrático y la adhesión al estado de derecho.

Según Merino (2016) y Aguilar (1996), el estado de derecho implica que el gobierno federal se abstenga de interferir en los asuntos de los otros dos poderes del gobierno, que los delitos se investiguen, procesen y condenen adecuadamente, que se erradique la impunidad, que las instituciones cumplan con sus responsabilidades, que se respete la autonomía de los gobiernos locales y de todas las instituciones públicas y que no haya colusión entre las autoridades y los elementos delictivos o entidades empresariales, y que las disposiciones de la Constitución se salvaguarden.

Chomsky (2017) delinea dos aspectos clave del estado de derecho: 1) el Estado posee el monopolio del uso de la fuerza y 2) proporciona servicios fundamentales a los ciudadanos. Por lo tanto, el enfoque político representa solo una vía para la resolución de problemas dentro de los sistemas democráticos (Aguilar, 1996).

Según Merino (2016) la administración pública se refiere a un conjunto de sectores de la esfera pública del Estado que, mediante el ejercicio de funciones administrativas, la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras públicas y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público, se esfuerzan por cumplir los objetivos del Estado. Para que la administración pública funcione a través de políticas públicas, es imperativo contar con un marco de normas legales y un entorno democrático.

Según Fernández (2003), el estado de derecho abarca cuatro elementos esenciales: la aplicación del estado de derecho tanto a gobiernos como a ciudadanos, la división de poderes entre los poderes legislativo, ejecutivo y judicial, la supervisión de la Administración mediante acciones legales en varios niveles y el control efectivo de los órganos constitucionales y judiciales, y la protección de los derechos y libertades fundamentales, así como las garantías económicas, sociales y culturales. Por otro lado, la democracia implica la participación activa de los ciudadanos en la selección de los representantes del gobierno.

Tabla 2. Política, programa y proyecto: algunas diferencias

	Plan de turismo nacional	Programa sectorial de turismo	Proyecto de Apoyo al Valor Agregado de Agronegocioscon Esquemas de Riesgo Compartido. Componente de Turismo Naturaleza.
Los objetivos	Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.	Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico	Colaborar a revertir el deterioro ambiental y promover actividades concertadas de los mexicanos que viven en zonas rurales y pesqueras, promoviendo la diversificación de las actividades económicas que propicien alternativas de ingreso mediante acciones. Apoyar las iniciativas de organizaciones productivas en materia de Turismo de Naturaleza, reforzando sus capacidades de operación diversificando sus actividades productivas e incorporando valor agregado a las mismas, con criterios de sustentabilidad.
Supuestos acerca de la acción	La cuestión se redefine a a lo largo del tiempo.	La definición de sus objetivos es el resultado de un proceso de negociación entre actores de diferentes niveles de gobierno.	La definición de sus objetivos no se modifica en forma arbitraria. Su vigencia está atada a la existencia del programa y a sus orientaciones.
Los actores	Organismos gubernamentales. Medios de comunicación locales. Organizaciones sociales. Organismos como la Organización Mundial de Turismo. Partidos políticos.	Organismos nacionales, estatales y municipales comprometidos en la gestión del programa. Organismos a cargo de implementar políticas turísticas Organizaciones sociales.	Organismos comprometidos en la gestión del proyecto. Organismos gubernamentales del nivel local. Organizaciones sociales de base territorial.

Fuente: Elaboración propia con base en Cohen *et al*., (2005).

Los atributos distintivos de las políticas, tal como los describen Cejudo *et al* (2010) y Aguilar (1996), son los siguientes: abarcan un conjunto de acciones que van más allá de los meros programas, demuestran coherencia al alinearse con objetivos específicos, se

basan en relaciones derivadas de teorías y tienen como objetivo abordar problemas que se han identificado a través de consideraciones políticas como los valores y la información, utilizando instrumentos apropiados como las técnicas y el conocimiento. Además, las políticas poseen medidas coercitivas variables que van desde la imposición, el mando, la prohibición, la regulación, la distribución, la sugestión hasta la persuasión, entre otras (Villarreal, 2010).

En el campo del análisis de políticas, el objetivo es identificar los problemas públicos con la intención de resolverlos. Pero ¿qué es un problema público y quién lo determina? Según Merino (2016), los problemas públicos son construcciones sociales en las que ciertas personas perciben ciertos hechos o condiciones como situaciones indeseables. En otras palabras, los problemas son juicios y valoraciones subjetivos realizados por grupos específicos.

En consecuencia, estos problemas se racionalizan mediante la utilización del conocimiento, la evidencia, los estudios y la información existente, lo que justifica la intervención gubernamental destinada a alterar la situación actual (Merino, 2016).En cuanto a los instrumentos de política pública, existe una amplia gama de opciones, que incluyen programas, proyectos, planes, reglas de operación, decretos, presupuestos, instituciones, tratados, impuestos y leyes.

En respuesta a los problemas públicos, el gobierno puede emplear diversas herramientas, como programas, planes, reglas operativas, decretos, presupuestos, instituciones, tratados, impuestos y leyes (Villarreal, 2010). Sin embargo, es importante distinguir entre estos instrumentos, como se ilustra en la tabla 2.

Los programas sirven de medio para poner en práctica las políticas. Las políticas públicas se materializan a través de programas y proyectos, a los que se asignan recursos para su implementación. Por ejemplo, el Plan Nacional de Turismo se ejecuta a través de programas y proyectos regionales y municipales.

Si bien las políticas públicas se refieren a los procesos políticos y sociales más amplios que se desarrollan a lo largo del tiempo, un programa es una construcción más técnica (aunque no desprovista de elementos políticos) que posee diversos grados de capacidad para abordar las complejidades del problema en cuestión.

Los programas consisten en una colección de proyectos que comparten objetivos comunes (Cohen *et al*.,2005); establecen las prioridades de la intervención al facilitar la identificación y organización de los proyectos, definir el marco institucional y asignar recursos. Además, estos aspectos se refuerzan por un marco legal que permite el funcionamiento de las políticas.

Los proyectos se pueden definir como la unidad más pequeña de asignación de recursos destinada a lograr uno o más objetivos específicos. Cuando se examinan colectivamente, sirven como el punto de partida más adecuado para formular las evaluaciones de los programas.

Los proyectos deben tener una población objetivo designada en función de las necesidades identificadas que deben abordarse, una ubicación espacial específica y unas horas de inicio y finalización predeterminadas (Cohen *et al*.,2005). Las tres P difieren en cuanto a los objetivos perseguidos, los supuestos en los que se basan sus acciones y la variedad de participantes que interactúan (Cohen *et al*.,2005).

Por el contrario, con fines analíticos, las políticas pueden dividirse en fases que constituyen un ciclo. Bardach (1998) presenta un ciclo de ocho pasos para el análisis de las políticas públicas, enmarcándolo como un esfuerzo político. Según este autor, el análisis de políticas puede llevarse a cabo siguiendo dos líneas: analíticas y evaluativas. El primero se centra en la información fáctica y en las proyecciones imparciales de las consecuencias, mientras que el segundo implica la elaboración de juicios de valor.

El proceso de políticas públicas abarca pasos que permiten la creación e implementación de herramientas y estrategias por parte del sector gubernamental para abordar los problemas públicos. En un sentido más específico, Cejudo *et al.* (2010) proponen un ciclo de cinco etapas. Según Cejudo *et al.* (2010), la política pública es un proceso no lineal y no secuencial que puede ir y venir dentro del ciclo. Sin embargo, estos autores explican las etapas de la siguiente manera.

La entrada en la agenda del gobierno requiere que el asunto primero pase a formar parte de la agenda pública. En esta coyuntura, se reconoce la existencia de un problema, no un problema cualquiera, sino uno que merece la atención del gobierno (Cejudo *et al*., 2010).

La definición del problema subraya que no todas las situaciones pueden clasificarse como problemas y que no todos los problemas son de interés público. La esencia radica en

comprender la naturaleza del problema para proponer soluciones diversas. Esto sirve de preámbulo para impactar positivamente en la situación (Cejudo *et al*., 2010).

El diseño implica formular la estrategia a seguir para resolver el problema dentro de un contexto específico. La estrategia abarca una integración coherente de los instrumentos, así como de las limitaciones que puedan surgir. La implementación implica la puesta en práctica de las estrategias previamente diseñadas. La evaluación representa la etapa final del ciclo, con el objetivo de proporcionar información sobre las medidas adoptadas o en curso y, al mismo tiempo, esforzarse por mejorar la eficiencia de la administración pública (Cejudo *et al.*2010).

En el modelo propuesto por Cejudo *et al*. (2010), se puede argumentar que la evaluación aparece al final del ciclo. Sin embargo, la evaluación es indispensable desde el principio. La evaluación de los problemas de la agenda gubernamental y las razones de su inclusión no solo contribuiría a la eficiencia y eficacia de los recursos públicos, sino que también fortalecería el sistema político y la democracia. Lo mismo puede decirse de los pasos subsiguientes: evaluarlos y proporcionar información oportuna contribuye a la eficiencia de los recursos. Que el proceso no sea lineal, sino que implique un movimiento continuo entre etapas para mejorarlo, es consonancia con esta perspectiva.

Con fines analíticos, las políticas se suelen dividir en fases que constituyen un ciclo. Bardach (1998) postula un ciclo que consta de ocho pasos para el análisis de las políticas públicas, considerándolo una actividad política. Según el autor, el análisis de políticas puede llevarse a cabo siguiendo dos vías: analíticas y evaluativas. La primera se refiere a los aspectos fácticos y a las proyecciones imparciales de las consecuencias, mientras que la segunda implica juicios de valor.

Mény *et al*., (1992) definen el ciclo de las políticas públicas como compuesto de cinco fases, cada una asociada a un sistema de acción específico, a actores y relaciones particulares, así como a compromisos y estructuras sociales únicos. Aunque no hay unanimidad en las etapas y fases del ciclo, una característica común entre los ciclos es que comienzan con el diagnóstico de un problema y abarcan una fase de evaluación y retroalimentación.

Según Aguilar (2010), la utilización del ciclo como herramienta heurística para organizar estos análisis es limitada y no va más allá de eso. El autor postula que la comprensión de esta distinción ayuda a diferenciar el análisis de políticas del examen del proceso político.

Es posible que se trate de un error original; sin embargo, cabe destacar que las diversas propuestas presentadas para sugerir un orden secuencial en las políticas no son objeto de análisis (Aguilar, 2010). Con fines analíticos, Cejudo *et al.*(2010) distinguen entre introducir la agenda y definir el problema. Estos autores sostienen que la entrada en la agenda gubernamental es lo que permite el diagnóstico y la identificación como un problema.

Esta propuesta subraya la naturaleza estratégica del ciclo de políticas públicas como un proceso que permite modificar territorios específicos para abordar una situación indeseable. Consiste en etapas que pueden evaluarse y proporcionarse información en su evolución, para lograr la eficiencia y la eficacia en la asignación de recursos.

Entre las ventajas de los enfoques aprendidos en relación con el ciclo de las políticas públicas, se reconoce que analizan realidades complejas y reconocen la participación de múltiples partes interesadas con diversos desequilibrios de poder en la toma de decisiones (Jenkins-Smith & Sabatier., 1993). Estos enfoques también tienen en cuenta variables como el cambio, el tiempo (Cairney, 2012) y los múltiples factores que influyen en la apertura de ventanas de oportunidades (Kingdon, 1995).

3.1.2. Principales escuelas y autores que abordan el concepto de políticas públicas

El enfoque de las políticas públicas no siempre se ha mantenido constante, pues ha sufrido transformaciones en las últimas décadas. Cada una de estas etapas posee características distintas específicas de los contextos particulares en los que se han implementado.

Laufer (1980) describe la Nueva Gestión Pública como una fase novedosa de la administración pública que difiere de ella. Según este autor, la Nueva Gestión Pública es una perspectiva derivada de la gestión que se concentra en abordar los problemas organizacionales en función de su cambio en el medio ambiente.

El enfoque de la Nueva Gestión Pública tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la gestión y la implementación públicas. Surgió en la década de 1970 e incorporó varias técnicas y herramientas del sector privado al sector público. El objetivo era mejorar la eficiencia de la administración pública (Laufer, 1980).

Algunos de los instrumentos empleados por el nuevo enfoque de la gestión pública son la presupuestación basada en los resultados, la evaluación del desempeño, los indicadores de

gestión, la descentralización, la gestión de los clientes, los mecanismos de competencia, la calidad total, las mejores prácticas, la subcontratación, la planificación estratégica, los estudios de mercado y las cadenas de valor (Laufer, 1980).

Ramió (2001) también se refiere a la nueva gestión pública como el paradigma posburocrático. Esta tendencia reconoce a los burócratas como personas con intereses específicos que pueden influir en el proceso político. Además, hace hincapié en los resultados de las administraciones en lugar de centrarse únicamente en el proceso.

El paradigma hace que las administraciones rindan cuentas a los ciudadanos por su desempeño y las someten a evaluación. También promueve la utilización de tecnologías de la información para fomentar la transparencia en las acciones administrativas. Además, este paradigma incorpora una serie de herramientas de gestión para generar valor público e introduce la motivación a través de la competencia (Laufer, 1980).

Estos principios se derivan de un marco de ideas gerenciales y de algunos elementos derivados de la teoría económica institucional. En otras palabras, un conjunto de incentivos y reglas que regulan el comportamiento de las personas que participan en las políticas (Ramió, 2001).

Tabla 3. Principales enfoques de políticas pública

Periodo	1950-1970	1970-1990	1990-
Enfoque	Políticas Públicas	Gestión Pública	Gobernanza
Principales características	Racionalizar la decisión pública	Hacer eficiente la gestión/implementación pública (New Public Management)	Colaboración / coordinación entre actores (redes)
Principales exponentes	Lasswell (1951)	Yeatman (1987), Stewart *et al*. (1994), Henry (1996), Pollit (1993), y Zifcak (1994).	Kjaer (2004), y Bevir, (2012).

Fuente: Elaboración propia con base en Aguilar (1996).

Mintzberg (1999) identifica una división entre gestión y política en la Nueva Gestión Pública, cuyo objetivo es despolitizar la administración pública para mejorar su eficiencia como se muestra en la tabla 3. Según Mintzberg (1999), la perspectiva gerencial abarca tres propuestas inherentes relacionadas con la administración primero, las actividades específicas pueden aislarse unas de otras y de la autoridad directa. Segundo, el desempeño se puede evaluar de manera completa y adecuada utilizando medidas objetivas. En otras palabras, los objetivos de cada actividad pueden expresarse en términos cuantitativos.

Tercero, las actividades pueden confiarse a gerentes profesionales, independientes y responsables del desempeño.

Fernández *et al* (2008) critican la Nueva Gestión Pública haciendo hincapié en dos hipótesis fundamentales que la sustentan y que conllevan ciertas limitaciones primero es necesaria la introducción de los principios del mercado y la competencia en las Administraciones Públicas. Segundo, el empoderamiento de los usuarios del servicio es crucial.

Ruiz (1997) sostiene que el paradigma de la Nueva Gestión Pública supone que el mercado es la solución óptima, siempre que no se den ciertas condiciones: El número insuficiente de partes contratantes. Las condiciones de producción de servicios son complejas e inciertas. La estructura de inversión es rígida. Las numerosas contingencias que afectan al trabajo. El comportamiento oportunista de los agentes se traduce en un aumento significativo de los costos operativos. La generación de valor público para los usuarios de los servicios públicos.

Fernández *et al* (2008) afirman que, aunque la participación de los usuarios está implícita en la Nueva Gestión Pública, es casi imposible influir en las decisiones organizacionales. Aucoin (1997) destaca la descentralización de funciones y la delegación de poderes a agentes autónomos como aspectos clave dentro de los límites prácticos de la Nueva Gestión Pública. La descentralización de funciones se ha criticado por sobrecargar a las organizaciones operativas con objetivos múltiples y, a veces, contradictorios, lo que resulta en una estructura desorganizada que se mueve en diferentes direcciones a la vez.

Por otro lado, la delegación de poderes en agentes autónomos significa que las autoridades no pueden llevar a cabo actividades relacionadas con la coordinación y la planificación de la acción pública. En consecuencia, estos agentes se vuelven cada vez más independientes, desarrollan su propia cultura organizacional y se muestran reacios a adherirse a las directrices centrales (Fernández *et al*., 2008).

Según Ruiz (1997), a pesar de los beneficios de la Nueva Gestión Pública, esta plantea una serie de preocupaciones entre algunos autores. Estas críticas incluyen la excesiva dependencia de indicadores cuantitativos, que pueden socavar principios fundamentales del sector público, como el servicio al ciudadano y la prestación equitativa de los servicios públicos.

Por su parte Hughes (2006) ofrece una crítica de la base económica de la Nueva Administración Pública, argumentando que la aplicación de la teoría económica al sector público es defectuosa. Según Hughes (2006), no todas las personas se comportan racionalmente y las técnicas económicas pueden no ser adecuadas para resolver los problemas del gobierno por sus limitaciones en ciertos contextos públicos.

Además, las disparidades entre el sector privado y el sector público, como las dificultades para definir los objetivos y medir los resultados en este último sector, dificultan la aplicación de los principios de la gestión privada. Pollit (1993) señala la ausencia de un indicador de beneficios para evaluar la gestión en el sector público.

Además, Pollit (1993) y Ramió (2001) sostienen que, si bien la administración pública toma prestados los principios organizativos del sector privado, los ciudadanos tienen un papel distinto en el sector público. Los ciudadanos no solo reciben servicios públicos, sino que también actúan como principales financiadores a través de los impuestos. En consecuencia, el Estado tiene la responsabilidad exclusiva de prestar servicios públicos, y los ciudadanos no pueden cambiar fácilmente a un proveedor alternativo si el Estado fracasa.

Laufer (1980) destaca cómo las organizaciones privadas, que tradicionalmente se centraban en su propia supervivencia, ahora priorizan las responsabilidades sociales (ecológicas, laborales, de consumo, etc.) en su trabajo. En este panorama en evolución, las organizaciones privadas ven la gestión pública como un medio para lograr sus objetivos sin comprometer su legitimidad social.

La transferencia de los principios de la administración privada a la administración pública también se ha visto impulsada por la necesidad de estudiar la percepción y la satisfacción de los ciudadanos con los bienes y servicios del gobierno. Este cambio comenzó con el advenimiento de la Nueva Administración Pública, que hizo hincapié en la evaluación del desempeño del gobierno (Rodríguez, 2014). Cejudo *et al.*(2010) afirman que la evaluación de políticas ganó protagonismo en la Nueva Administración Pública, lo que llevó a la implementación de métodos para medir la eficiencia del gobierno.

Por el contrario, el PNUD (1997) entiende el enfoque de la gobernanza como el ejercicio de la autoridad política, económica y administrativa para supervisar los asuntos de la nación. Según esta institución, se trata de una intrincada amalgama de mecanismos, procedimientos, relaciones e instituciones mediante las cuales los ciudadanos y los grupos

articulan sus intereses, ejercen sus derechos y responsabilidades y actúan como mediadores en sus disparidades. Como afirma Aguilar (2010), la gobernanza es un método para gobernar sociedades complejas mediante el establecimiento de redes y relaciones entre múltiples actores.

Las principales características de la gobernanza son: contemplar una transición a una nueva era examinando sociedades con múltiples centros para distinguir las disparidades entre público y gobierno posando en un contexto globalizado considerando las tensiones y determinaciones entre lo global y lo local, así como reconocer que el conocimiento y los recursos están dispersos en los territorios, reconociendo que la tecnología es importante en cuanto a información accesible y fomentando una ciudadanía comprometida y organizada (Merino, 2016).

Los atributos de la gobernanza son (Kjaer, 2004): su adaptabilidad a la transición a una nueva era, su potencial para promover la participación y la apropiación de los ciudadanos a la hora de abordar los problemas públicos, y su flexibilidad como herramienta que se ajusta a la situación y al contexto. Algunas de las limitaciones identificadas (Aguilar, 2010): el papel del Estado sigue siendo ambiguo; hay múltiples instancias en las que el concepto de gobernanza a veces se trivializa; en ocasiones, el Estado parece inactivo o ausente porque los ciudadanos ya están abordando el problema.

El enfoque de gobernanza propone una función novedosa para el Estado como gestor de las interdependencias, gobernando con la sociedad de manera horizontal, colaborativa e impulsada por el consenso. Por el contrario, la administración se caracteriza por la apertura, la transparencia, la participación y la colaboración (Bevir, 2012).

Sin embargo, además de estos enfoques políticos amplios, existen otras teorías que ayudan a comprender por qué los gobiernos toman decisiones específicas. Una de estas teorías es la de los flujos múltiples, que es la contribución más significativa de Kingdon (1995). Según él, es imperativo diferenciar entre tres flujos de acontecimientos, cuya convergencia en el tiempo crea oportunidades o ventanas de políticas.

Esto se conoce como la teoría de las ventanas de oportunidad. Estas corrientes de eventos están asociadas a tres procesos: Primero, el reconocimiento social de un problema, segundo, la formulación por parte de la administración de una propuesta de solución o alternativa técnica para abordar el problema (si no hay solución, no hay problema).

Tercero, una serie de cambios políticos que necesariamente deben acompañar a los procesos antes mencionados para que se produzca una decisión pública (Kingdon,1995).

Según Kingdon (1995), los temas pasan a formar parte de la agenda cuando tres tendencias convergen a lo largo del tiempo. En consecuencia, la presión de un problema o los cambios políticos crean oportunidades de acción. El enfoque de flujo múltiple reconoce la aparición de cambios importantes e imprevistos, al tiempo que reconoce las oportunidades periódicas que facilitan los cambios esperados. Las variables clave de este enfoque incluyen el tiempo, el poder y la disponibilidad de oportunidades. El objetivo es analizar cómo los problemas y sus soluciones pasan a formar parte de la agenda.

Otro enfoque que proporciona información sobre la toma de decisiones gubernamentales es el enfoque del equilibrio puntuado, que surge como respuesta a la interpretación incrementalista de las políticas públicas. Esta interpretación caracteriza el cambio de políticas como un proceso gradual, continuo y continuo. Las variables que entran en juego en este enfoque son el tiempo, el poder, la capacidad de cambio, la continuidad y el cambio (Cairney, 2012).

Según Peña (2012), los postulados del enfoque del equilibrio puntuado pueden resumirse de la siguiente manera: Primero, el cambio en las políticas públicas se produce a través de episodios inconexos y repentinos, intercalados con períodos de estabilidad. Segundo, las decisiones se toman en base a una racionalidad limitada, donde las emociones, los valores y las preferencias personales juegan un papel central. Tercero, el cambio en las políticas públicas es el resultado de una interacción entre las fuerzas que buscan mantener el equilibrio y las fuerzas que lo alteran.

Este enfoque se sitúa dentro del proceso político y se centra en explicar por qué se producen los cambios. El enfoque de equilibrio puntuado (Eldredge *et al*.,1972) y el enfoque de flujos múltiples (Kingdon, 1995) difieren en su enfoque: uno se centra en el establecimiento de la agenda y el otro en el proceso de políticas públicas. Ambos enfoques pretenden explicar el cambio considerando la variable del tiempo y el papel del poder en la toma de decisiones para la resolución de problemas.

El último enfoque que se examinará es el de coaliciones promotoras, que destaca la importancia de los actores y los procesos en el diseño y la promoción de las políticas públicas. Según Sabatier (1998), las relaciones de poder son inevitables y contribuyen a colocar las políticas públicas dentro de las complejidades institucionales. Las coaliciones

promotoras surgen cuando las creencias y valores compartidos convergen para abogar por las acciones propuestas para abordar un problema público.

Sin embargo, este proceso implica aprender lecciones dentro de las coaliciones y entre ellas en un momento dado. Son estas coaliciones promotoras las que impulsan las decisiones políticas específicas. Estos enfoques y teorías proporcionan una comprensión más profunda de la evolución y el cambio de las políticas públicas en diferentes contextos y períodos de tiempo.

3.2.El turismo sustentable

En este apartado se aborda el concepto de turismo sustentable y las principales escuelas que hacen los aportes principales para el análisis contemporáneo de esta actividad económica social. El turismo sustentable es la idea de gestionar los cambios negativos o potenciales de daño grave a los elementos económicos, ambientales o sociales de un destino, y así alcanzar las metas de desarrollo sustentable (Nguyen, 2023). Destaca la necesidad de equilibrar los requerimientos del turismo con el uso responsable de los recursos (Amoiradis *et al*., 2023).

El concepto de turismo sustentable tiene ventajas como la preservación del medio ambiente y del patrimonio cultural, y beneficios económicos para las comunidades locales (Grizane, 2023). No obstante, también presenta retos como el ser difícil de definir y medir, ser más caro que las formas tradicionales de turismo, y potencialmente tener cambios negativos en las comunidades locales (Fuchs, 2023).

El sector turístico enfrenta desafíos de sustentabilidad como las emisiones de CO2, el consumo de agua, la degradación del paisaje y la pérdida de biodiversidad (Zamula *et al.*, 2023). Implementar el desarrollo sustentable en el turismo requiere investigación adicional y el desarrollo de una gestión empresarial y pública orientada al medio ambiente basada en información contable. Además, los gobiernos deben priorizar las iniciativas de turismo sustentable y proporcionar recursos y apoyo adecuados para su implementación exitosa.

3.2.1 Conceptos

El turismo sustentable se refiere a la cara del turismo que toma en cuenta los cambios ambientales, sociales y económicos a largo plazo de los viajes y tiene como objetivo

minimizar los efectos negativos al tiempo que maximiza los positivos. Implica el uso responsable de los recursos y la promoción del desarrollo sustentable en la industria turística (Amoiradis *et al*., 2023).

El turismo sustentable se enfoca en lograr un equilibrio entre las necesidades del turismo y la preservación de los recursos naturales y culturales. Abarca diversas dimensiones, incluyendo la gobernanza global, la gestión de la infraestructura, la gestión de la biodiversidad, la gestión de la cadena de suministro, la gestión de residuos, la gestión de los recursos naturales y la gestión sociocultural (Amoiradis *et al*., 2023).

El fomento del desarrollo sustentable en el turismo implica esfuerzos en diferentes sectores como la gestión de destinos, tour operadores, alojamiento, transporte, y atractivos para visitantes (Amoiradis *et al*., 2023). También incluye fomentar el comportamiento sustentable del consumidor e implementar certificaciones de turismo sustentable como marcos para promover el desarrollo sustentable en la industria (Amoiradis *et al*., 2023).

Las críticas que surgen con respecto al paradigma del desarrollo sustentable también pueden aplicarse a la noción de turismo sustentable. Varios autores sostienen que la definición de turismo sustentable es inconexa y errónea, además de carecer de rigor teórico. La imprecisión del concepto en sí mismo dificulta su implementación. Esta imprecisión es evidente en las observaciones de Butler (1999) y Wall (1997), quienes sostienen que el turismo masivo, similar al ecoturismo, puede ser insustentable.

Además, no hay consenso sobre si el concepto es realmente sustentable o no. Si examinamos la definición proporcionada por la Semarnat (2018), el desarrollo sustentable se caracteriza por la sustentabilidad ecológica, la viabilidad económica y la equidad social; es sustentable, por así decirlo.

Según Acevedo (2019), el término sustentabilidad en realidad no existe, pero se tradujo erróneamente de la palabra inglesa *sustainable*. Por otro lado, sustentable, desde su introducción en el Informe Brundtland, es el término correcto para describir la convergencia de los tres aspectos: económico, social y ambiental, para el desarrollo regional.

Para Boada y Toledo (2003), la sustentabilidad aparece en el discurso como una forma de conciliar el crecimiento económico, expresado como desarrollo, con el equilibrio de los ecosistemas. Esto implica mantener un alto nivel de capacidad productiva y, al mismo

tiempo, salvaguardar los recursos naturales, lo que sería prácticamente contradictorio si no supiéramos cuánto hay que conservar y cómo. Por lo tanto, depende de todos garantizar que el desarrollo sea sostenido y sustentable.

Según Ávila (2018), el término inglés *development susteinable* se definió como desarrollo sustentable basándose en el Informe Brundtland, lo que genera confusión en cuanto a si existe alguna diferencia entre los términos desarrollo sustentable y desarrollo sostenible.

La única disparidad entre desarrollo sustentable y desarrollo sostenible reside en la traducción al español del término inglés. En el caso de México, se tradujo como desarrollo sustentable, mientras que en otros países de habla hispana se tradujeron como desarrollo sostenible. La misma idea se encuentra en el libro de Ávila (2018) De la economía a la ecología.

Butler (1999) afirma que el turismo sustentable no es sinónimo de turismo que incorpore los principios del desarrollo sustentable. Desarrollar un modelo de turismo sustentable requiere un enfoque más sectorial que dé prioridad al crecimiento económicamente viable a lo largo del tiempo (Wall, 1997). En este sentido, la definición de turismo sustentable se alinea más con una posición débil de la sustentabilidad, similar al paradigma del desarrollo sustentable.

La noción de sustentabilidad nos impulsa a reconsiderar el fenómeno del turismo, en particular sus aspectos de explotación y aislamiento que han prevalecido en las últimas décadas, en favor de formas alternativas de turismo que faciliten la interacción armoniosa entre los turistas y las comunidades locales en la medida de lo posible. De acuerdo con las recomendaciones presentadas por la Comisión para la Cooperación Ambiental (CCA), el turismo sustentable se caracteriza por la capacidad de satisfacer las necesidades de los turistas y las regiones de acogida y, al mismo tiempo, preservar y promover las oportunidades para el futuro.

Fundamentalmente, implica la gestión integral de todos los recursos de manera que se aborden los requisitos económicos, sociales y estéticos, al tiempo que se salvaguarda la integridad cultural, los procesos ecológicos vitales, la diversidad biológica y los sistemas que sustentan la vida (CMMAD, 1999).

Esta definición se originó a partir de las propuestas del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, la Organización Mundial del Turismo y el Consejo de la Tierra, y subraya dos

aspectos clave: en primer lugar, el cultivo de una interacción positiva entre los dos ámbitos involucrados en el turismo, a saber, la población local y los turistas, y en segundo lugar, el esfuerzo por fomentar interacciones favorables entre la comunidad local y las generaciones futuras que habitarán los respectivos ecosistemas en diferentes momentos (CMMAD, 1999).

Recapitulando, turismo sustentable se centra en minimizar los cambios negativos y maximizar los positivos del turismo a largo plazo, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos. Busca equilibrar las necesidades del turismo con la preservación de los recursos naturales y culturales, abarcando dimensiones como la gobernanza global, la gestión de la infraestructura, la biodiversidad, la cadena de suministro, los residuos y los aspectos socioculturales. El fomento del desarrollo sustentable en el turismo implica esfuerzos en la gestión de destinos, tour operadores, alojamiento, transporte y atractivos para visitantes, así como promover el comportamiento sustentable del consumidor e implementar certificaciones de turismo sustentable.

Sin embargo, existen críticas y desafíos en torno al concepto de turismo sustentable, incluyendo la falta de consenso sobre su definición y su implementación. Algunos autores cuestionan la precisión del concepto y su viabilidad, lo que dificulta su aplicación. Además, no hay consenso sobre si el concepto es verdaderamente sustentable. La noción de sustentabilidad impulsa a reconsiderar el fenómeno del turismo, priorizando formas alternativas que faciliten la interacción armoniosa entre los turistas y las comunidades locales, preservando los recursos naturales y culturales para las generaciones futuras.

En resumen, el turismo sustentable busca equilibrar el desarrollo económico con la preservación de los recursos naturales y culturales, promoviendo interacciones positivas entre los turistas y las comunidades locales, y preservando las oportunidades para el futuro.

3.2.2. Principales escuelas y autores que abordan el concepto de turismo sustentable

El turismo sustentable es un tema de inmensa importancia en los tiempos contemporáneos. Este segmento tiene como objetivo presentar las principales escuelas y autores que profundizan en este concepto. Según Hunter (2012), el turismo sustentable se refiere a una forma de desarrollo turístico que busca satisfacer las necesidades y deseos de la población local mediante la mejora de los estándares y la calidad de vida.

En el año 2000, el turismo sustentable se definió como aquel que satisface las necesidades actuales de los turistas, las comunidades de acogida y los proveedores de servicios, salvaguardando y reforzando las perspectivas para el futuro, al tiempo que considera y avanza hacia una gestión integral y planificada de los componentes (OMT, 2000).

Numerosos estudiosos han hecho hincapié en la importancia de la gestión ambiental y la promoción del turismo sustentable para aumentar la competitividad de los destinos turísticos. En este contexto, se han identificado tres pilares fundamentales como base del turismo sustentable: el económico, el social y el ambiental (CMMAD, 1999).

Sin embargo, para llegar a esta coyuntura, el concepto de turismo sustentable ha recorrido una distancia considerable con respecto a la teoría económica. Por lo tanto, esta sección se concentra en examinar los diversos enfoques del desarrollo sustentable; comenzando con una visión general de las teorías del desarrollo y luego avanzando hacia las teorías del desarrollo local, con el objetivo de comprender la evolución de las teorías del desarrollo y discernir algunas de las causas detrás de la escasez de desarrollo sustentable en numerosos destinos turísticos.

La evolución histórica de las teorías del desarrollo ha sido objeto de estudios durante muchos años, y los académicos se han dedicado a comprender los cambios y adaptaciones de estas teorías en el tiempo. Estos cambios los impulsa a una comprensión creciente de la naturaleza humana y su intrincada relación con el medio ambiente. Los primeros trabajos sobre este tema surgieron durante el siglo XVIII, encabezados por pensadores influyentes como Jean-Jacques Rousseau, quien propuso ideas esclarecedoras sobre el desarrollo natural de las personas y la agricultura era la base de su filosofía económica (Rousseau, 1762).

Desde entonces, la evolución histórica de las teorías del desarrollo ha avanzado en varias etapas clave, cada una basada en las anteriores. Al inicio, la atención se centró en describir cada pasaje cronológico de forma individual, para proporcionar una comprensión integral del proceso de desarrollo. Posteriormente, este enfoque se amplió para abarcar conceptos más amplios sobre el crecimiento y la maduración, reconociendo la naturaleza multifacética del desarrollo humano (Grusec y Hastings, 2007).

A medida que el campo avanzaba, se hizo hincapié en los factores sociales comunes a los grupos humanos, reconociendo el cambio de las influencias sociales en el desarrollo. Finalmente, surgió el interés por profundizar en las cuestiones filosóficas que rodean el

significado del procesamiento psicológico individual, arrojando luz sobre el intrincado funcionamiento de la mente humana (Grusec y Hastings, 2007).

Además, es esencial reconocer el papel fundamental que las teorías económicas han desempeñado en la configuración de nuestra comprensión del desarrollo. Uno de esos hitos es la obra de Adam Smith, considerado por muchos como el padre de la economía moderna. En su obra fundamental, "La riqueza de las naciones", publicada en 1776, Smith presentó una visión integral del desarrollo económico que afectó profundamente las teorías posteriores. Según Smith, la base del desarrollo económico reside en la capacidad de una nación para aumentar su riqueza y mejorar el bienestar de sus ciudadanos (Landreth y Colander, 2006).

El enfoque de Smith hizo hincapié en la importancia de la división del trabajo y la especialización como catalizadores del crecimiento económico. Sostuvo que cuando las personas se dedican a tareas específicas y se especializan en ellas, la eficiencia y la productividad experimentan un impulso sustancial, lo que fomenta el desarrollo económico (Landreth y Colander , 2006).

Además, Smith destacó la importancia de los mercados libres y la competencia como mecanismos que promueven el crecimiento económico. Según su teoría, cuando las personas persiguen sus propios intereses económicos dentro de un mercado libre, se manifiesta una fuerza intangible conocida como la mano invisible, que guía la economía hacia el equilibrio y beneficia a la sociedad en su conjunto.

Además, la perspectiva de Smith sobre el desarrollo económico incorpora un enfoque holístico que trasciende la mera acumulación de riqueza material. Sostuvo que el verdadero desarrollo económico debe ir acompañado del desarrollo de las capacidades humanas y del bienestar general de la población. En opinión de Smith, factores como la educación, la salud y la justicia social son componentes integrales del desarrollo económico y garantizan el progreso integral de las personas y de la sociedad en su conjunto (Landreth y Colander, 2006).

En resumen, el concepto de desarrollo de Adam Smith, tal como se describe en su obra fundamental de 1776, se basa en los principios de la especialización laboral, la competencia en los mercados libres y la búsqueda del interés propio. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que la suposición subyacente de Smith es que la búsqueda del

bienestar individual generará, en última instancia, el bienestar social y el desarrollo integral de las personas.

Otra figura notable en el campo de la economía es David Ricardo, un destacado economista clásico del siglo XIX. Ricardo es conocido principalmente por su teoría de las ventajas comparativas en el comercio internacional, que postula que el comercio entre países puede contribuir de manera significativa al desarrollo económico y al bienestar general de las naciones (Ricardo, 1817). La teoría de Ricardo enriquece aún más nuestra comprensión de la compleja interacción entre el comercio, el desarrollo económico y el bienestar social en general.

La teoría de Ricardo, se remonta a 1817, se basa en la idea de que los países deben especializarse en la producción de bienes en áreas en las que poseen una ventaja comparativa. Esta ventaja comparativa se refiere a la eficiencia relativa de los costos de producción. Según Ricardo (1817), el comercio internacional que se basa en los principios de las ventajas comparativas puede optimizar la eficiencia y la producción, lo que se traduce en crecimiento económico y aumento de la riqueza. Además, Ricardo (1817) abogó por la eliminación de las barreras comerciales, como los aranceles, para facilitar un mayor intercambio y fomentar los beneficios mutuos.

La teoría de las ventajas comparativas de Ricardo y su enfoque del comercio internacional se consideran en general fundamentales para comprender cómo el intercambio y la especialización pueden contribuir al crecimiento económico y al desarrollo de las naciones. Aunque Ricardo (1817) no definió explícitamente el concepto de desarrollo económico tal como se entiende hoy, sus teorías siguen moldeando nuestra comprensión del tema.

El enfoque económico clásico propuesto por Smith (1776) y Ricardo (1817) hace hincapié en la apertura económica al comercio internacional y en la importancia de la libertad de mercado como catalizadores del desarrollo y el crecimiento económicos. Estos principios sentaron las bases para los debates posteriores y, en ocasiones, se enfrentaron a la oposición de otros teóricos económicos influyentes.

Malthus (1798), otra figura prominente de la teoría económica clásica sostuvo que el crecimiento de la población se produce geométricamente (1, 2, 4, 8, 16, 32), mientras que la producción de alimentos aumenta aritméticamente (1, 2, 3, 4, 5, 6). Malthus intentó explicar que el crecimiento de la población superaría la capacidad de producir alimentos,

lo que provocaría hambrunas, conflictos y muertes. Su teoría postula que la disparidad entre la población y los recursos disponibles dificultaría en algún punto, el desarrollo y el crecimiento económico.

Sin embargo, es crucial reconocer que las predicciones de Malthus (1798) no se manifestaron como él proponía. Los avances tecnológicos y el advenimiento de la revolución industrial han mejorado significativamente la capacidad de producción de alimentos y la capacidad de sustentar a una población mundial en crecimiento. Además, factores como la planificación familiar y el progreso en la distribución de recursos también han sido fundamentales al influir en el desarrollo y el bienestar de la sociedad.

Si bien las ideas de Malthus (1798) no se alinean totalmente con las realidades contemporáneas, sus teorías han suscitado debates en curso y han ejercido influencia sobre el pensamiento económico y demográfico. Es imperativo tener en cuenta diversas perspectivas y enfoques al abordar la compleja cuestión del desarrollo y la intrincada relación entre la población y los recursos disponibles. Estos factores son puntos focales cruciales en el examen del desarrollo sustentable, un tema que se volverá a tratar más adelante en este texto.

Sin embargo, en una coyuntura posterior, surgieron las teorías neoclásicas del desarrollo económico, que introdujeron una perspectiva diferente. Esta teoría se centra en la acumulación de capital y el aumento de la productividad como motores clave del crecimiento económico (Swam, 2022). Entre los exponentes más destacados de esta teoría se encuentran Solow (1970) y Swan (2022).

La teoría del desarrollo endógeno postula que el crecimiento económico puede impulsarse internamente mediante inversiones en capital humano, investigación y desarrollo y el establecimiento de instituciones y políticas apropiadas. Esta teoría, defendida por Romer (1996) y Lucas (2002), hace hincapié en la importancia de los factores internos para fomentar el progreso económico.

Por el contrario, la teoría de la dependencia sostiene que las naciones en desarrollo se encuentran atrapadas en una relación de dependencia de los países desarrollados, lo que impide su capacidad de crecimiento económico. Prebisch (2014) y Furtado (1984) son los principales proponentes de esta teoría, que arroja luz sobre las limitaciones a las que se enfrentan los países en desarrollo.

La teoría del desarrollo sustentable, un enfoque novedoso que surgió en la década de 1980, hace hincapié en la necesidad de lograr un equilibrio armonioso entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social a largo plazo. Sachs (1974) y Daly y Farley (2004) son los principales defensores de esta teoría, que reconoce la interconexión de estas tres dimensiones.

El concepto de desarrollo sustentable surgió como respuesta a las preocupaciones sobre las consecuencias adversas del progreso económico y al imperativo de encontrar soluciones que logren un equilibrio entre el crecimiento económico, la conservación del medio ambiente y el bienestar social. La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas introdujo la noción de desarrollo sustentable en el Informe Brundtland de 1987 (CMMAD, 1987).

Según el informe, el desarrollo sustentable se refiere a un enfoque que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. En esencia, busca conciliar el progreso económico con la preservación del medio ambiente y el bienestar social a largo plazo (CMMAD, 1987).

El enfoque de desarrollo sustentable reconoce la interdependencia de las dimensiones económica, social y ambiental del desarrollo. Su objetivo es fomentar un progreso justo y sustentable que evite agotar los recursos naturales o degradar el medio ambiente y, al mismo tiempo, garantizar la inclusión social y mejorar la calidad de vida de las personas (CMMAD, 1987).

Este enfoque ha obtenido una amplia aceptación a nivel internacional, como lo demuestran los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de las Naciones Unidas. Estos objetivos establecen metas específicas para abordar los desafíos globales y promover el desarrollo sustentable en todas sus facetas (ONU, 2015).

En resumen, el enfoque del desarrollo sustentable surge como respuesta al imperativo de conciliar el crecimiento económico con la protección ambiental y el bienestar social. Se basa en el principio de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, reavivando así la relevancia y la necesidad de las discusiones iniciadas por Malthus (1798).

Según el informe publicado por el Club de Roma en 1972, titulado Los límites del crecimiento, se sostiene que si la tendencia actual de crecimiento económico continuo

persiste en un mundo de recursos limitados, se producirá una crisis mundial en un futuro próximo. El informe emplea modelos matemáticos para demostrar las posibles consecuencias del agotamiento de los recursos y la contaminación, y destaca la necesidad urgente de adoptar medidas transformadoras para modificar la trayectoria actual.

El concepto de desarrollo sustentable es un enfoque que busca armonizar la búsqueda del crecimiento económico con el imperativo de la conservación del medio ambiente y la promoción del bienestar social. Se basa en el principio fundamental de que el desarrollo debe ser sustentable en el tiempo, garantizando la utilización responsable de los recursos naturales y garantizando la equidad entre las generaciones presentes y futuras. En esencia, exige un enfoque holístico y equilibrado que reconozca la interdependencia de los sistemas económicos, sociales y ambientales (CMMAD, 1987).

En su obra fundamental titulada Desarrollo y libertad, Amartya Sen (1998) presenta la teoría del desarrollo humano como un marco integrado para comprender y promover el desarrollo. Sen afirma que el desarrollo no debe limitarse solo al crecimiento económico, sino abarcar otras dimensiones clave, como la educación, la salud, la igualdad de género y la participación política. Sostiene que el desarrollo humano consiste en ampliar las capacidades y oportunidades de las personas, permitiéndoles llevar una vida digna y satisfactoria.

La teoría del desarrollo humano es de suma importancia para comprender el camino hacia el desarrollo sustentable. Al poner un enfoque central en el bienestar de las personas, esta teoría aboga por la idea de que el desarrollo debe ser inclusivo y garantizar una distribución equitativa de los beneficios. Además, subraya la importancia de la participación activa de las personas en los procesos de toma de decisiones que afectan a sus vidas, así como en la construcción de sociedades más justas y sustentables.

Otra figura influyente en el ámbito del desarrollo sustentable es el economista Herman Daly, que propone el concepto de economía ecológica (Daly, 1997). Daly y Farley (2004) postulan que el crecimiento económico perpetuo en un mundo con recursos limitados es, en última instancia, insustentable. En su libro titulado Más allá del crecimiento: la economía del desarrollo sustentable, Daly y Farley (2004) sostienen que es imperativo establecer límites al crecimiento y adoptar un enfoque basado en la preservación de los recursos naturales y el principio de la justicia intergeneracional.

En conclusión, la teoría del desarrollo sustentable se esfuerza por sintetizar las preocupaciones relacionadas con el bienestar humano, la preservación del medio ambiente y la equidad social. Está firmemente arraigada en la teoría del desarrollo humano presentada por Amartya Sen, que acentúa la importancia de ampliar las capacidades y oportunidades de las personas. Además, defensores como Daly y Farley (2004) abogan por la necesidad de establecer límites al crecimiento económico y adoptar un paradigma basado en la economía ecológica. Estas teorías proporcionan una base sólida para abordar los desafíos multifacéticos asociados con el desarrollo sustentable y forjar un futuro que sea más justo y ambientalmente sustentable.

El enfoque propuesto por Malthus (1798) y el concepto de desarrollo sustentable están estrechamente relacionados, ya que ambos profundizan en la intrincada dinámica entre el crecimiento de la población y la disponibilidad de recursos. Malthus (1798), en su obra fundamental, planteó legítimamente su preocupación por las posibles consecuencias de que un crecimiento demográfico exponencial superará la capacidad de producción de alimentos, lo que podría tener consecuencias nefastas, como la hambruna y los conflictos derivados de la escasez de recursos. Su enfoque hacía hincapié en la necesidad imperiosa de regular el crecimiento de la población para evitar una crisis inminente si no se abordaba la cuestión.

En contraposición a la perspectiva de Malthus (1798), el desarrollo sustentable se esfuerza por lograr un delicado equilibrio entre el progreso económico, la conservación del medio ambiente y el bienestar a largo plazo de la sociedad. Reconoce la interdependencia inherente entre las facetas económica, social y ambiental del desarrollo. La esencia fundamental del enfoque de desarrollo sustentable es garantizar que se satisfagan las necesidades actuales de la humanidad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades, fomentando así una coexistencia armoniosa entre la humanidad y el medio ambiente (CMMAD, 1999).

En este sentido, el enfoque de Malthus (1798) es relevante, pues destaca la importancia crucial de considerar las limitaciones de la disponibilidad de recursos y la capacidad de carga del planeta. Por otro lado, el desarrollo sustentable se esfuerza por explorar soluciones viables que faciliten un progreso integral y sustentable en el tiempo, considerando las complejidades de un mundo en constante evolución.

Es de suma importancia reconocer que el concepto de desarrollo sustentable ha experimentado una evolución significativa y se ha enriquecido con diversas

contribuciones de diversas disciplinas y perspectivas. Trasciende los límites establecidos por las ideas de Malthus (1798) y abarca un alcance más amplio. Sin embargo, las preocupaciones de Malthus por la intrincada relación entre el crecimiento de la población y la disponibilidad de recursos han catalizado el discurso sobre el desarrollo sustentable y han sentado las bases para una mayor exploración e investigación sobre este tema fundamental.

El concepto de desarrollo sustentable surgió como respuesta a las preocupaciones sobre las consecuencias adversas del progreso económico y al imperativo de encontrar soluciones que logren un equilibrio entre el crecimiento económico, la conservación del medio ambiente y el bienestar social. La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas introdujo la noción de desarrollo sustentable en el Informe Brundtland de 1987(CMMAD, 1987).

La OMT (2017) resaltó que el desarrollo sustentable del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una participación amplia y establecer consenso, es decir, el logro de un turismo sustentable es un proceso continuo y requiere seguimiento constante de los cambios, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias. Los enfoques sobre el concepto sustentable que distingue Bifani (2007) y Ramírez (2020) como se muestra en la tabla 4.

El enfoque ecológico, se centra en la sustentabilidad de los ecosistemas. Plantea que, para garantizar la existencia continua de la vida humana, tanto en el presente como en el futuro, deben mantenerse las condiciones naturales necesarias para la supervivencia. Este enfoque no aborda el tema de aliviar la pobreza mediante la distribución económica, ni considera la importancia de ser solidarios con las generaciones futuras. El enfoque ecológico hace gran hincapié en los límites ecológicos de nuestro planeta finito y en la inviabilidad del desarrollo perpetuo.

El segundo enfoque, denominado enfoque intergeneracional, se centra en la protección del medio ambiente para proporcionar a las generaciones futuras condiciones ambientales favorables que promuevan su bienestar. En esencia, es un enfoque de sustentabilidad que se preocupa profundamente por el bienestar y la calidad de vida de las generaciones futuras (Bifani, 2007) y Ramírez, 2020).

El enfoque económico integra el concepto de sustentabilidad en el discurso de la libre empresa. Afirma que el crecimiento económico y el refuerzo de la competitividad serán evidentes en las inversiones privadas destinadas a la preservación de la naturaleza y la biodiversidad. Sin embargo, también reconoce el potencial de aumento de las emisiones peligrosas para el medio ambiente como resultado de los avances tecnológicos de las empresas privadas (Bifani, 2007) y Ramírez, 2020).

Tabla 4. Dimensiones del concepto sustentable

Enfoque	Características
Ecológico	Restringe el concepto a la sustentabilidad de los ecosistemas. Su posición es porque prevalezcan las condiciones naturales indispensables para mantener la vida humana de hoy y la del futuro. Se desentiende del aspecto distributivo de la economía para superar la pobreza. Reitera los límites ecológicos y lo inviable de un desarrollo permanente en un planeta que es finito. No considera la solidaridad con las generaciones futuras.
Intergeneracional	Se refiere a cuidar el medio ambiente para que las generaciones futuras puedan disfrutar de las condiciones ambientales que les permitan tener un bienestar adecuado.
Económico	Incorpora el discurso de la sustentabilidad al discurso de la libre empresa. El crecimiento económico y el fortalecimiento de la competitividad se reflejarán en la inversión privada en la naturaleza y la biodiversidad, y en un ascenso absoluto de las emisiones peligrosas para el medio ambiente por el desarrollo tecnológico de la empresa privada.
Sectorial	Planea las actividades productivas a desarrollar, efectúa estudios de ordenamiento de ecosistemas, estudios de costo-beneficio de proyectos de desarrollo, estudios de riesgo y de cambio ambiental, con un rango micro de regionalización, seleccionando la tecnología menos dañina a la naturaleza y siendo compatibles los procesos productivos con la vocación de uso del suelo, a la vez que en la organización social se adoptan decisiones consensuadas y los beneficios económicos de la producción se distribuyen entre los actores que participan en el proceso productivo.
Sustentabilidad por gestión	El punto de partida es que la humanidad debe estar comprometida a utilizar y conservar la Tierra como un buen administrador. La sociedad debe ser un buen administrador del medio ambiente; la política ambiental es necesaria para el cambio social y la renovación técnica, económica y cultural. El Estado debe orientar las innovaciones que requiere la sociedad para transitar hacia el desarrollo sustentable; se considera que la integración del medio ambiente y la economía puede lograrse por medio de revoluciones tecnológicas que impulse la administración pública. El desarrollo sustentable se creará por gestión de un nuevo tipo de políticas públicas, donde las inversiones públicas y privadas consideren criterios para conservar la naturaleza.

Fuente: Elaboración propia con base en Bifani (2007) y Ramírez (2020).

El enfoque sectorial se centra en la planificación estratégica de las actividades productivas. Realiza estudios sobre la gestión de los ecosistemas, análisis de costo-beneficio de los proyectos de desarrollo, así como evaluaciones de riesgos y cambio ambiental. Su objetivo es seleccionar las tecnologías que tengan el menor cambio perjudicial en la naturaleza y se esfuerza por garantizar que los procesos de producción se alineen con el uso de la tierra. Además, en términos de organización social, se toman decisiones consensuadas y los beneficios económicos derivados de la producción se

distribuyen entre las personas que participan en el proceso de producción (Bifani, 2007) y Ramírez, 2020).

El enfoque de gestión sustentable sostiene que la humanidad debe comprometerse a utilizar y conservar la Tierra como administradores responsables. La sociedad, por lo tanto, debe cumplir su función de cuidadora concienzuda del medio ambiente, y la implementación de una política ambiental es necesaria para lograr el cambio social y facilitar la renovación técnica, económica y cultural (Bifani, 2007) y Ramírez, 2020).

Es imperativo que el Estado guíe las innovaciones que requiere la sociedad para avanzar hacia el desarrollo sustentable. La integración del medio ambiente y la economía puede lograrse mediante revoluciones tecnológicas impulsadas por la administración pública. La creación del desarrollo sustentable se concretará mediante la gestión de un nuevo tipo de políticas públicas, en las que tanto las inversiones públicas como las privadas tengan en cuenta los criterios para la preservación de la naturaleza (Bifani, 2007) y Ramírez, 2020).

Tabla 5. Posición de la sustentabilidad en el turismo

Posición de la sustentabilidad en el turismo	
Posición de sustentabilidad fuerte	Posición de sustentabilidad débil
Económico	
Generador de desarrollo local: el turismo como dinamizador de las economías locales, basado en emprendimientos locales.	Capitalismo global: el turismo como negocio que permite la acumulación de capital de empresas multinacionales, en donde la concentración de la riqueza va generando desigualdad social.
Social / Cultural	
Intercambios interculturales: el turismo permite los vínculos entre los pueblos, el entendimiento mutuo, estimula la paz, y permite el rescate de tradiciones y el fortalecimiento de la identidad cultural	Aculturación: el turismo homogeniza los lugares, a través del efecto de demostración (emulación de las pautas de consumo de los turistas por parte de la población local).
Ambiental	
Protección del medio ambiente: puesta en valor, embellecimiento de los lugares	Deterioro del medio ambiente: alteración del paisaje, contaminación.

Fuente: Mathiewson *et al* .(1990); Hiernaux *et al* .(2002), Inostroza (2016).

Estas interpretaciones novedosas del desarrollo sustentable ofrecen pautas para identificar, como afirma Yaroslavovych *et al*., (2020), que el desarrollo del turismo sustentable local debe alinearse con una propuesta de desarrollo que es: Biológicamente aceptable, lo que significa que se alinea con las oportunidades y el contexto ecológico de la región. Es económicamente viable, su viabilidad y potencial económico y sus beneficios financieros. Socialmente aceptable, lo que significa que es vital obtener el apoyo de varios actores

sociales, lo que también facilita la aceptación y la integración de la sociedad en las iniciativas de sustentabilidad.

La Organización Mundial del Turismo (2004) sostiene que el desarrollo del turismo sustentable supera al ecoturismo, reconociendo que el turismo sustentable abarca diversas referencias espaciales o de escala, como el turismo costero y urbano. Se hace hincapié en que los principios de sustentabilidad deben abarcar armoniosamente tres premisas para lograr el desarrollo sustentable a largo plazo: hacer un uso responsable y eficiente de los recursos naturales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades de acogida y garantizar que los beneficios económicos se distribuyen de manera equitativa y contribuyan a la reducción de la pobreza, como se ilustra en la tabla 5.

La tabla 5. describe dos posiciones de la sustentabilidad en el turismo: una fuerte y una débil. Aquí se proporciona una interpretación de cada una, primero la posición de sustentabilidad fuerte, en el ámbito económico, el turismo es visto como un generador de desarrollo local, dinamizando las economías locales a través de emprendimientos locales.

En la dimensión social o cultural, el turismo permite los intercambios interculturales, promoviendo el entendimiento mutuo, estimulando la paz, y permitiendo el rescate de tradiciones y el fortalecimiento de la identidad cultural. Finalmente, en la dimensión ambiental, el turismo se ve como una forma de proteger el medio ambiente, poniendo en valor y embelleciendo los lugares.Mientras que, en la posición de sustentabilidad débil, en la dimensión económica el turismo es visto como un negocio que permite la acumulación de capital de empresas multinacionales, generando desigualdad social debido a la concentración de la riqueza.

En la dimensión social o cultural, el turismo puede llevar a la aculturación, homogeneizando los lugares a través del efecto de demostración (emulación de las pautas de consumo de los turistas por parte de la población local). Finalmente, en la dimensión ambiental, el turismo puede llevar al deterioro del medio ambiente, alterando el paisaje y causando contaminación.

En resumen, según lo apreciado en la tabla 5, la posición de sustentabilidad fuerte ve al turismo como una forma de promover el desarrollo local, el intercambio cultural y la protección del medio ambiente. Por otro lado, la posición de sustentabilidad débil ve al turismo como una forma de promover el capitalismo global, la aculturación y el deterioro del medio ambiente.

La gama de posturas de sustentabilidad, desde enfoques puramente económicos hasta modelos holísticos que integran aspectos sociales, ambientales y económicos. Las posiciones extremas probablemente representan dos polos opuestos: por un lado, aquellos que priorizan el crecimiento económico y la rentabilidad a corto plazo sin considerar suficientemente los cambios ambientales o sociales, y por otro lado, los enfoques más conservacionistas que buscan proteger el entorno natural y cultural a cualquier costo, incluso si eso significa limitar el desarrollo turístico.

El significado del término privatización es en verdad amplio y puede manifestarse de diversas formas que no sólo se refieren a la venta de bienes del sector público a la iniciativa privada.La privatización de la administración, tal como la describe Nava (2001), implica actualmente la transferencia de la propiedad de las empresas públicas del gobierno a personas o empresarios privados. Además, también abarca el abandono de actividades o servicios que anteriormente prestaban las entidades públicas, dejando a las personas responsables de soportar la carga. En esencia, la privatización implica la transferencia del poder, las propiedades y los servicios públicos al ámbito del poder privado.

Según Jouault y García de Fuentes (2020) y Nava (2001), existen distintas formas de privatización, que ascienden a no menos de siete. En primer lugar, se encontramos con la venta de activos del sector público, en la que el gobierno, según su sabiduría, se deshace de sus propiedades al pasar la propiedad a manos de numerosas entidades privadas. Este enfoque transaccional sirve para instigar la transferencia de la propiedad y el control de estos activos, renunciando así al control del gobierno.

En segundo lugar, tenemos la apertura de los monopolios públicos a la competencia, una maniobra estratégica que reduce de manera efectiva el control monopolístico del gobierno sobre ciertas industrias, lo que permite que entren en juego más igualdad de condiciones y que entren en juego fuerzas impulsadas por el mercado. En esencia, este paso allana el camino para un mercado más diversificado y competitivo.

El tercer tipo de privatización se caracteriza por la subcontratación de los servicios públicos, en la que el gobierno, en un esfuerzo por racionalizar la eficiencia y la eficacia, subcontrata la prestación de servicios a entidades privadas que poseen la experiencia y los recursos para llevar a cabo dichas tareas. De este modo, el gobierno puede delegar la carga de la prestación de servicios en manos de estos actores privados, lo que les permite

asumir la responsabilidad y la rendición de cuentas por la prestación de servicios de alta calidad.

En cuarto lugar, nos encontramos con el concepto de concesión de servicios públicos, según el cual el gobierno, reconociendo el potencial de las empresas privadas para sobresalir en áreas de servicio específicas, otorga la autorización a estas entidades privadas para que presten dichos servicios. Este acuerdo permite al sector privado aprovechar su experiencia y recursos para prestar servicios excepcionales, beneficiando así al público y fomentando una mayor eficiencia.

Pasando al quinto tipo de privatización, nos adentramos en el ámbito de la inversión privada en proyectos públicos. Este enfoque implica la búsqueda estratégica del gobierno de capital privado para financiar el desarrollo de la infraestructura pública. Al atraer la inversión privada, el gobierno puede aprovechar recursos financieros adicionales que pueden utilizarse para mejorar la calidad y la escala de los proyectos públicos. Estas colaboraciones permiten al gobierno aprovechar la perspicacia y los recursos financieros del sector privado, promoviendo así la infraestructura del país de manera rentable.

La sexta forma de privatización gira en torno a la inclusión de prácticas privadas en el sector público. Esto implica la incorporación de las estrategias y técnicas de gestión que normalmente emplea el sector privado en las organizaciones gubernamentales. Al adoptar estas prácticas, el gobierno busca optimizar la eficiencia, la eficacia y la rendición de cuentas en sus operaciones. Esta integración de los principios del sector privado en el sector público fomenta una cultura de innovación y adaptabilidad, lo que facilita el logro de los objetivos organizacionales en un entorno dinámico y en constante evolución.

Por último, el séptimo tipo de privatización, que implica la reducción de los subsidios y el correspondiente aumento de los precios de los servicios del sector público. Esta medida estratégica sirve para transferir una mayor carga financiera a los consumidores, obligándolos a asumir una mayor proporción del costo real de estos servicios. Al reducir los subsidios y aumentar los precios, el gobierno busca garantizar que el costo real de los servicios del sector público se refleje en los precios cobrados, inculcando así un sentido de responsabilidad fiscal y rendición de cuentas entre los consumidores.

Arroyo (2013) postula que la privatización en el contexto del turismo también conlleva consecuencias ecológicas que merecen atención. Estas consecuencias están estrechamente relacionadas con la pérdida de biodiversidad y el deterioro del paisaje natural y cultural.

En concreto, la privatización se manifiesta a través de la transformación de las áreas costeras públicas en espacios dedicados exclusivamente a la prestación de servicios turísticos. Este proceso implica la delimitación del terreno, la creación de puntos de acceso o brechas y el establecimiento de instalaciones relacionadas con el turismo. Como resultado de estas transformaciones, la integridad ecológica de estas áreas costeras a menudo se ve comprometida, lo que provoca la pérdida de biodiversidad y la degradación del paisaje natural y cultural.

Dávila (2014) pone de relieve la utilización de la privatización como medio de generar recursos económicos por parte de FONATUR, una agencia gubernamental mexicana. Sin embargo, este enfoque no está exento de inconvenientes. En primer lugar, precipita el despilfarro del patrimonio de la nación, incluidas las tierras ejidales, comunales o federales adyacentes a las playas. La privatización de estas tierras conduce al despilfarro de valiosos activos nacionales, ya que son transferidos a manos de entidades privadas, privando así al país de su riqueza inmobiliaria.

Además, la privatización restringe el libre acceso a las playas, lo que reduce la capacidad del público de disfrutar y apreciar libremente estas áreas naturales. Las consecuencias de la privatización sobre el disfrute público y el acceso a estos recursos naturales prístinos e invaluables distan mucho de ser ideales, lo que plantea desafíos para la preservación del interés público y el disfrute de estas áreas frente a la playa.

Bringas (1999) ofrece ejemplos de playas privadas, centradas en Acapulco de 1951 a 1971 y de 1989 a la actualidad. Durante estos períodos, los hoteles de Acapulco ofrecían playas privadas junto con una variedad de servicios, como comida, bebidas, artículos de lujo, tiendas de belleza y regalos y clubes nocturnos.

Los usuarios de estas playas podían disfrutar de estos servicios sin tener que salir de las instalaciones del hotel. Además, la privatización de las playas de COCOTEN (Corporación Turística del Ejido Costero) se ha producido debido al surgimiento del turismo de segunda residencia, al establecimiento de parques de caravanas y sitios para acampar, y al cambio del enfoque productivo de los ejidos costeros del turismo agrícola al residencial.

Según Jouault y García de la Fuente(2020), la privatización de facto de las playas se debe principalmente a dos factores. En primer lugar, la inaccesibilidad de estas playas debido a su ubicación en largos corredores, particularmente en áreas turísticas populares como el

corredor Cancún-Tulum o la Riviera Maya. En segundo lugar, la seguridad privada impide el acceso a la playa por parte de los hoteles, condominios y urbanizaciones residenciales adyacentes a la playa, lo que restringe el acceso a quienes no son huéspedes o propietarios.

Córdoba *et al*.(2003) sostienen que los centros urbanos del Caribe que se han desarrollado a través del turismo han experimentado un acceso restringido a las atracciones naturales y culturales como resultado de la privatización. La zona hotelera de Cancún, por ejemplo, se ha construido directamente en la franja de dunas, lo que obstruye tanto la vista como el acceso a las playas. Además, la avenida costera de Cancún, que debería servir de paseo costero conectando la zona hotelera con la ciudad y los centros comerciales, no cumple con el propósito previsto y aísla a los turistas del entorno.

La combinación de estos factores ha llevado a la creación de un modelo de playa privada en Cancún que se parece mucho al de Miami en los Estados Unidos, pero con consecuencias aún más pronunciadas. Los turistas que llegan a Cancún por vía aérea tienen una interacción mínima con la ciudad o su población residente, ya que la zona turística está controlada extraoficialmente y opera bajo un sistema clasista que margina a los vendedores ambulantes y a la población trabajadora local. El resultado es una desconexión entre la zona turística y el resto de la ciudad (Córdoba *et al*., 2003).

El corredor Cancún-Tulum, también conocido como la Riviera Maya, se extiende a lo largo de 130 kilómetros y se caracteriza por una línea continua de hoteles, complejos residenciales, condominios y clubes de playa. El acceso gratuito a las playas dentro de este corredor es muy limitado. La mayoría de las propiedades a lo largo de este continuo son propiedad de complejos hoteleros, condominios, subdivisiones y clubes de playa, lo que agrava aún más la privatización de estas áreas costeras (Córdoba *et al*., 2003).

En los últimos tiempos, la segregación espacial se ha vuelto cada vez más intensa y compleja, con diferentes manifestaciones de diferenciación social. Una manifestación importante se produce a través de la ubicación residencial, ya que las personas deciden dónde vivir en función de varios factores (Bringas (1999).

En conclusión, la privatización abarca varios aspectos, incluida la transferencia de la propiedad de las empresas públicas, el abandono de los servicios públicos y la transferencia del poder público a entidades privadas. Puede adoptar diferentes formas, como la venta de activos públicos, la apertura de monopolios y la contratación o

concesión de servicios públicos. La privatización también tiene consecuencias ecológicas, particularmente en el contexto del turismo, donde conduce a la privatización de las zonas costeras.

En México, la privatización se ha empleado para generar recursos económicos, pero ha tenido como resultado el despilfarro del patrimonio nacional, la pérdida de riqueza inmobiliaria y la limitación del acceso público a las playas. Se pueden encontrar ejemplos de playas privadas en Acapulco, donde los hoteles han ofrecido acceso exclusivo a la playa junto con una gran cantidad de comodidades (Bringas,1999).

La privatización de las playas de COCOTEN es el resultado de la transformación de los ejidos costeros del turismo agrícola al residencial. En general, la privatización tiene profundas implicaciones para la propiedad, la provisión y la accesibilidad de los recursos y servicios públicos (Bringas,1999).

Si bien existen varios enfoques teóricos para entender las decisiones de ubicación residencial, es crucial reconocer la multitud de factores que influyen en las elecciones de las personas. Cada enfoque ofrece una visión única de las complejidades de este proceso de toma de decisiones y de cómo depende de los factores socioeconómicos y las preferencias individuales. En última instancia, comprender la dinámica de la segregación espacial y las decisiones de ubicación residencial es esencial para comprender las consecuencias de la privatización en las áreas naturales y las disparidades socioeconómicas dentro de los espacios urbanos.

En la tabla 6ª caracterización de los modelos de desarrollo se describen dos modelos de desarrollo en el contexto del turismo: el modelo integrado y el modelo segregado. Aquí la explicación de cada uno: El modelo integrado está asociado a un turismo no masivo y a pequeña escala, donde la población local planifica, controla y gestiona su propio proceso de desarrollo turístico (Inostroza, 2016).

El uso del espacio es no exhaustivo y poco intensivo, con una dispersión territorial. Se privilegia la relación con otras actividades económicas como la industria, la agricultura, etc. Hay una fuerte derrama local de los beneficios económicos y no económicos del turismo. Se evita una participación excesiva del Estado, promoviendo un modelo de participación integrado del Estado, del sector privado y de la sociedad civil (Inostroza, 2016).

Este modelo de desarrollo se asocia generalmente a las pequeñas y medianas empresas y los pequeños negocios familiares. Mientras que la existencia de un fuerte capital social favorece el surgimiento y desarrollo de esta forma empresarial(Inostroza, 2016).

Tabla 6a. Caracterización de los modelos de desarrollo

Caracterización	Modelo integrado	Modelo segregado
Tipo de turismo	Asociado a un turismo no masivo, a pequeña escala, en donde la población local planifica, controla y gestiona su propio proceso de desarrollo turístico.	La experiencia turística no se vincula con el medio ni con la población local.
Uso del espacio	Uso no exhaustivo y poco intensivo del espacio. Dispersión territorial.	Un desarrollo turístico de enclaves turísticos o verdaderas "islas", como los resorts del Caribe, que geográficamente están completamente separados de los núcleos de población.
Relación del turismo con otras actividades económicas	Se privilegia la relación con otras actividades económicas (industria, agricultura, etc.). Fuerte derrama local de los beneficios económicos y no económicos del turismo.	Este modelo proviene de otras experiencias productivas, como las maquilas, los cultivos de banano, café y cacao.
Participación del Estado	Se evitaría una participación excesiva del Estado.	Habría un modelo de participación integrado del Estado, del sector privado y de la sociedad civil.
Empresas	Desarrollo que se asocia generalmente a las pequeñas y medianas empresas y los pequeños negocios familiares	Propicia segregación social entre la población local, por los contrastes y diferencias que se producen entre los empresarios turísticos y los que no lo son.
Capital social	La existencia de un fuerte capital social sería un elemento coadyuvante que favorece el surgimiento y desarrollo de esta forma empresarial.	Produce cierto malestar social entre la población local.

Fuente: Adaptado de Inostroza (2016).

En cambio, en el modelo segregado, la experiencia turística no se vincula con el medio ni con la población local. Se desarrolla un turismo de enclaves turísticos o verdaderas "islas", como los resorts del Caribe, que geográficamente están completamente separados de los núcleos de población. Este modelo proviene de otras experiencias productivas, como las maquilas, los cultivos de banano, café y cacao. La participación del estado se ve limitada y se espera que el libre mercado regule la actividad turística. Este modelo propicia segregación social entre la población local, por los contrastes y diferencias que se

producen entre los empresarios turísticos y los que no lo son. Este modelo produce cierto malestar social entre la población local.

Tabla 6b. Caracterización de los modelos de desarrollo

Caracterización	Modelo integrado	Modelo segregado
Oferta turística	En el marco de este modelo, surge el turismo alternativo como respuesta a la ya tradicional oferta de sol y playa	Asociado básicamente a un turismo masivo que encuentra su más clara expresión en el denominado "turismo de sol y playa.
Inversión	Pública, privada local, autoempleo y emprendimientos con innovación social.	Inversiones a gran escala e importantes fuentes de empleo. Requiere de grandes inversiones públicas y privadas. La gran infraestructura turística predominantemente está en manos extranjeras y es la gran empresa transnacional o nacional la figura que sobresale. Está controlado principalmente por grandes multinacionales. Bajo el modelo segregado, las grandes operadoras han logrado diseñar paquetes de servicios comercializables a bajo costo vendiendo en forma más o menos organizada y coherente, el transporte, el alojamiento, la alimentación y los diversos servicios recreativos.
Localización en el ciclo de la evolución de un área turística según la propuesta de Butler (1980).	Este modelo se podría asociar a las etapas de exploración y participación. La primera, caracterizada por un pequeño número de turistas, que podrían corresponder a turistas alo-céntricos según Plog (1972) y turistas exploradores, según Cohen (1972), quienes realizan viajes individuales, siguiendo patrones de visita irregulares. Cuando aumenta el número de turistas, nos encontramos en la etapa de participación o involucramiento de la población local, quienes brindan servicios prioritaria o exclusivamente para turistas.	Este modelo se podría asociar a la etapa de desarrollo, consolidación y declive. Mientras la etapa de desarrollo progresa, el control e involucramiento local en el desarrollo turístico comienza a declinar rápidamente. Los propietarios locales de los servicios comienzan a desaparecer, siendo reemplazados por grandes organizaciones externas. El tipo de turista cambia, representando un tipo de turista midcéntrico según Plog (1972), o un turista institucionalizado, según Cohen (1972).
Ejemplos		Ejemplos de este modelo se pueden encontrar en destinos turísticos de países pobres o en vías de desarrollo, como la región del Caribe. Este asiático, en donde existen enclaves turísticos que concentran la riqueza y reproducen la desigualdad. Cancún, en el caribe mexicano, se constituye en la representación estricta de los principios tayloristas aplicados a la hotelería y a otros servicios turísticos,

Fuente: Adaptado de Inostroza (2016)

En resumen, la tabla 6a describe las diferencias entre el modelo integrado y segregado de turismo. El modelo integrado ve al turismo como una forma de promover el desarrollo local, el intercambio cultural y la protección del medio ambiente. Por otro lado, el modelo segregado ve al turismo como una forma de promover el capitalismo global, la aculturación y el deterioro del medio ambiente.

La segregación por ubicación, el primer tipo de segregación se refiere a los problemas relacionados con la exclusión social y espacial en relación con las ventajas urbanas. Esto ocurre cuando las personas que residen en una ciudad eligen un área específica en función de su posición económica dentro de la sociedad. La capacidad de comprar bienes y servicios determina la situación laboral que les permite decidir dónde vivir y acceder a los recursos urbanos.

La segregación por diferenciación, el segundo tipo, se centra en la separación espacial entre varios grupos sociales. La idea principal es medir las desigualdades entre estos grupos en función de sus orígenes étnicos y las diferencias socio laborales dentro de un área urbana determinada (Alegría, 1998).

La segregación socio espacial urbana, el tercer tipo, abarca el estudio de cómo se ubican los diferentes grupos sociales y cómo cambian sus ubicaciones dentro de un espacio específico, en función de sus características socioeconómicas y de cualquier modificación que pueda ocurrir (Park, 1975).

La privatización y la invasión del espacio público, particularmente en las áreas costeras y los sitios naturales protegidos de importancia ecológica, dan lugar a conflictos socioambientales. Según García *et al*., (2019), estos conflictos están estrechamente relacionados con dos términos: megaproyectos y territorio. En esencia, un conflicto socioambiental surge cuando actores externos invaden, se apoderan, compran o alquilan un espacio que mantiene una conexión profunda con la comunidad local, a menudo con fines comerciales o industriales a gran escala.

Esta invasión tiene una serie de consecuencias económicas, políticas, culturales y sociales. La privatización, la invasión y el conflicto socioeconómico pueden integrarse en dos modelos de desarrollo clasificados por Inostroza (2016): el modelo integrado y el modelo segregado, como se muestra en las tablas 9a y 9b.

En este apartado, se ha revisado un poco de la historia del concepto de desarrollo desde la teoría económica, así mismo las dimensiones del concepto sustentable del cual se describieron cinco enfoques de la sustentabilidad: ecológico, intergeneracional, económico, sectorial y por gestión. Cada enfoque tiene su propio conjunto de características y prioridades, desde la protección de los ecosistemas hasta la integración del medio ambiente y la economía.

También se ha hablado de la posición de la sustentabilidad en el turismo: Se discutieron dos posiciones de la sustentabilidad en el turismo: fuerte y débil. La posición fuerte ve al turismo como una forma de promover el desarrollo local, el intercambio cultural y la protección del medio ambiente. Por otro lado, la posición débil ve al turismo como una forma de promover el capitalismo global, la aculturación y el deterioro del medio ambiente.

Finalmente, se analizó la caracterización de los modelos de desarrollo: Se describieron dos modelos de desarrollo en el contexto del turismo: el modelo integrado y el modelo segregado. El modelo integrado promueve el desarrollo local, el intercambio cultural y la protección del medio ambiente, mientras que el modelo segregado promueve el capitalismo global, la aculturación y el deterioro del medio ambiente. Ahora en el siguiente apartado se analiza cómo se puede medir el turismo sustentable y cuáles son los retos a los que se enfrentan los investigadores cuando emprenden esta tarea,

3.3. Vínculo teórico entre políticas públicas y turismo sustentable

En este apartado se analiza la relación que existe entre políticas públicas y turismo sustentable, como se ha revisado hasta el momento las políticas públicas son acciones deliberadas de gobierno para intervenir en un problema social. El turismo es un motor económico, pero provoca problemas que no cubren los costos de los propios servicios turísticos.

3.3.1. Conceptualización de la relación

Como se mencionó anteriormente, es imperativo reevaluar la naturaleza de la actividad turística y esforzarse por transformarla para que deje de ser una práctica depredadora y aislante que ha caracterizado las últimas décadas. Por el contrario, es necesario explorar formas alternativas de turismo, como el turismo sustentable, que facilita una interacción armoniosa entre turistas y lugareños en la medida de sus posibilidades.

La Comisión para la Cooperación Ambiental (CCA) propone que el turismo sustentable se define como aquel que satisface las necesidades tanto de los turistas como de las regiones de acogida y, al mismo tiempo, preserva y promueve las oportunidades para el futuro. Implica administrar todos los recursos disponibles para garantizar el cumplimiento de los requisitos económicos, sociales y estéticos, y salvaguardar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sustentan la vida (CMMAD, 1999).

Según Lickoris (1991), el Estado asume diversas funciones en el ámbito del turismo. Entre ellas, formular políticas y estrategias para desarrollar el turismo, construir las infraestructuras necesarias, regular el sector y establecer sistemas de control que abarque la protección del consumidor, fomentar los mecanismos de cooperación y coordinación, regular el ámbito fiscal, brindar asistencia financiera para apoyar iniciativas turísticas, establecer condiciones propicias para las operaciones del sector privado, mantener la información, las estadísticas y la investigación relacionadas con el sector, y participar en la promoción de destinos. Además, el Estado también interviene en situaciones en las que se producen deficiencias del mercado por la falta de interés del sector privado.

Por otro lado, Velasco (2016) identifica cinco capacidades distintas que poseen los gobiernos en el campo del turismo. Primero, son capaces de seleccionar y priorizar ciertas iniciativas ante diversas demandas. Esto se logra desarrollando estrategias que promuevan la conservación de paisajes naturales y urbanos, compatibles con el turismo y mediante el apoyo a modelos de desarrollo basados en la economía social.

En segundo lugar, los gobiernos tienen el poder de decidir cómo se asignan los recursos finitos (Aguilar, 1996). Dada la multitud de problemas y posibles soluciones, la asignación de recursos sigue siendo un proceso de toma de decisiones fundamental. En consecuencia, la determinación de qué recursos se invertirán en cada prioridad gubernamental es fundamental para comprender los objetivos que se persiguen. Por ejemplo, en lo que respecta a las infraestructuras turísticas, los recursos pueden destinarse a la restauración de sitios del patrimonio cultural, al apoyo a las empresas en la creación de nuevos productos turísticos, a la implementación de programas de formación para trabajadores del sector privado y a la promoción de los destinos.

En tercer lugar, los gobiernos son responsables de coordinar objetivos dispares para crear un todo cohesionado (Cejudo *et al.*, 2010). A pesar de tener la capacidad para hacerlo, un

gobierno en particular debe establecer sus prioridades que guiarán sus acciones. En este contexto, el objetivo es implementar un modelo integral de desarrollo turístico que integre diversos objetivos, implique la formulación de planes estratégicos y facilite la coordinación de los objetivos en varios subsectores, como el alojamiento, la intermediación, el transporte y la hospitalidad.

En cuarto lugar, los gobiernos pueden imponer límites o restricciones a los grupos poderosos, a fin de establecer un modelo turístico más equilibrado. Se reconoce que la sociedad no es un ámbito de igualdad y que el mercado no es un espacio caracterizado por la competencia leal y la igualdad de condiciones (Cejudo *et al*.,2010). En consecuencia, para corregir estos desequilibrios se emplean medidas como la restricción del crecimiento, la eliminación de las empresas que generan cambios negativos y la implementación de suspensiones hoteleras en caso de violar las leyes en materia de medio ambiente.

Por último, hay que destacar que los gobiernos desempeñan un papel crucial a la hora de representar intereses difusos y desorganizados, además de dar voz a intereses concentrados y bien organizados. Es evidente que no todos los actores poseen la misma capacidad para establecer estructuras de diálogo con los gobiernos. La estructuración de los intereses conlleva un coste importante.

Según la OMT (2017), el turismo sustentable debe poseer características que refuercen la discusión mencionada. Estas características incluyen la participación informada de todas las personas involucradas en la industria del turismo. Es imperativo que las partes interesadas estén bien informadas y participen en los procesos de toma de decisiones para garantizar el éxito y la sustentabilidad de las iniciativas turísticas. Además, es necesario un liderazgo político fuerte para garantizar una amplia participación y consenso entre todas las partes. Este liderazgo es crucial para orientar las iniciativas de turismo sustentable y garantizar que los diversos intereses estén representados y tomados en cuenta.

El monitoreo y la evaluación constante de los cambios de las actividades turísticas son esenciales para el turismo sustentable. Es vital vigilar de cerca los efectos del turismo en el medio ambiente, la sociedad y la economía. Esto permite a los responsables políticos y a las partes interesadas identificar las áreas de preocupación y tomar las medidas preventivas o correctivas necesarias cuando sea necesario. Estas medidas son cruciales para mitigar cualquier cambio negativo y promover prácticas sustentables en la industria del turismo (Nirwal,2022).

Otro aspecto importante del turismo sustentable es la generación de un alto nivel de satisfacción turística y la provisión de una experiencia significativa para los turistas (Cao, 2022). Esto implica crear productos y servicios turísticos que satisfagan las expectativas de los turistas y, al mismo tiempo, garanticen que sus experiencias sean significativas y contribuyan positivamente al destino y sus comunidades. Además, aumentar la conciencia de los turistas sobre los problemas de sustentabilidad es un componente clave del turismo sustentable. Es importante educar e informar a los turistas sobre la importancia de las prácticas sustentables y alentarlos a adoptar comportamientos turísticos responsables (Rehman *et al*., 2021).

Además, la promoción de prácticas turísticas sustentables entre turistas y lugareños es de suma importancia para la sostenibilidad a largo plazo de los destinos turísticos. Es imperativo crear conciencia sobre las prácticas de turismo sustentable y alentar tanto a los turistas como a los lugareños a incorporar estas prácticas en su vida diaria. Al hacerlo, podemos minimizar los impactos negativos del turismo y maximizar los cambios positivos que puede generar (Cao, 2022).

El concepto de sostenibilidad requiere no solo la integración de la dimensión ambiental en las políticas económicas, sino también un cambio fundamental en las prioridades de los gobiernos y las personas (Rehman *et al*., 2021). Este cambio implica una reorganización de la sociedad y la asignación de los recursos financieros y naturales de una manera más sustentable. Esta reorganización debe ocurrir tanto a nivel local como nacional para implementar de manera efectiva prácticas y políticas sustentables (Cao, 2022).

El establecimiento de territorios turísticos sustentables requiere la adopción de un nuevo modelo de gobernanza. El término «gobernanza» se refiere a una forma de gobierno que se basa en una relación equilibrada entre el Estado, la sociedad civil y el mercado (Bevir, 2012). Este equilibrio es crucial para lograr un desarrollo económico, social e institucional estable.

Requiere el ejercicio de la autoridad política, económica y administrativa para gestionar eficazmente los asuntos de la nación. La gobernanza abarca una variedad multifacética de mecanismos, procesos, relaciones e instituciones a través de los cuales los ciudadanos y los grupos articulan sus intereses, ejercen sus derechos y obligaciones y median en sus diferencias (Bevir, 2012).

Según Kooiman (2005), los procesos de gobernanza son una confluencia de respuestas sociales variadas a las demandas persistentes y cambiantes en el contexto de una creciente diversidad social. La gobernanza de las sociedades contemporáneas abarca una gama de iniciativas gubernamentales emprendidas por diversos actores sociopolíticos, tanto públicos como privados. Estos esfuerzos se llevan a cabo en múltiples niveles y a través de diferentes modos y órdenes de gobierno.

La interacción entre el turismo sustentable y la gobernanza implica la participación de diferentes actores de los sectores público y privado. Estos actores colaboran para encontrar las mejores soluciones a los desafíos actuales a los que se enfrenta la industria del turismo. En términos de gobernanza ambiental, uno de los desafíos clave es crear condiciones para la interacción de diferentes actores a fin de garantizar el uso sustentable de los recursos naturales sin obstaculizar el crecimiento económico (Amoiradis *et al*., 2023).

Las políticas destinadas a crear territorios sustentables abarcan varios elementos clave. Estos elementos incluyen la reducción de la pobreza multidimensional, la promoción de la igualdad, la racionalización del uso de los recursos naturales, el fomento del crecimiento económico con bajas emisiones de carbono, la generación y el acceso a empleo de calidad y la garantía de un acceso equitativo a las oportunidades. Estas políticas son cruciales para crear destinos turísticos sustentables que beneficien tanto al medio ambiente como a las comunidades involucradas (Amoiradis *et al*., 2023).

Los instrumentos políticos centrales presentados por Sobrino *et al.*(2015) abarcan medidas cruciales para promover el desarrollo urbano sustentable. Estos incluyen la prestación de servicios públicos inclusivos y de alta calidad, la implementación de mecanismos efectivos de control del uso de la tierra, el establecimiento de finanzas públicas locales sólidas y bien administradas y la aplicación de las regulaciones locales para garantizar el cumplimiento de los principios del desarrollo sustentable. Estos instrumentos políticos constituyen pilares clave para fomentar el desarrollo urbano sustentable.

Para evaluar cómo se alcanzan los objetivos de desarrollo urbano sustentable, Sobrino *et al.*(2015) proponen un conjunto de criterios que pueden servir de referencia. Estos criterios abarcan una serie de dimensiones que se consideran fundamentales para evaluar el progreso en relación con el desarrollo urbano sustentable. Estas dimensiones incluyen la eficiencia, la equidad, la eficacia, la temporalidad y las escalas territoriales.

La eficiencia, en el contexto del desarrollo urbano sustentable, se refiere a la relación costo-beneficio asociada a diversas estrategias e iniciativas. Su objetivo es evaluar en qué medida los beneficios derivados de la implementación de medidas de desarrollo urbano sustentable superan los costos incurridos al hacerlo. Una comprensión integral de la dimensión de la eficiencia es esencial para garantizar que los recursos se asignen de manera óptima y que los resultados deseados de un desarrollo urbano sustentable puedan lograrse de manera efectiva (Barreal *et al*., 2023).

La equidad es otra dimensión crucial para evaluar los logros en relación con el desarrollo urbano sustentable. Abarca los principios de equidad y justicia en términos de acceso y uso de los recursos y servicios urbanos. La evaluación de la equidad implica evaluar en qué medida todos los miembros de la comunidad urbana pueden beneficiarse de las iniciativas de desarrollo urbano sustentable, independientemente de su estatus socioeconómico, género u otras características relevantes. Lograr la equidad es vital para promover la cohesión social y garantizar que los beneficios del desarrollo urbano sustentable se distribuyan de manera justa entre todos los segmentos de la sociedad (Sobrino *et al*., 2015)

La eficacia, como criterio para evaluar los avances en el desarrollo urbano sustentable, se centra en la contribución de diversas estrategias e intervenciones al logro de objetivos de nivel superior. Su objetivo es responder a la pregunta de la eficacia con la que las medidas de desarrollo urbano sustentable contribuyen al logro de objetivos y metas más amplios. Al evaluar la eficacia, los responsables políticos pueden obtener información sobre las estrategias e intervenciones más impactantes y tomar decisiones informadas sobre las acciones e iniciativas futuras (Barreal *et al*.,2023).

La temporalidad es otra dimensión crucial que debe tenerse en cuenta al evaluar los logros en relación con el desarrollo urbano sustentable. Se refiere a la puntualidad y la duración de las políticas e intervenciones, y busca evaluar si se están implementando de manera oportuna y si tienen el potencial de ofrecer resultados sustentables a largo plazo. La evaluación de la temporalidad implica considerar los plazos en los que se implementan las políticas e intervenciones y evaluar su posible longevidad y sustentabilidad (Sobrino *et al*., 2015)

Las escalas territoriales, como criterio para evaluar los logros en materia de desarrollo urbano sustentable, hacen hincapié en la dimensión espacial de la implementación de políticas. Implica considerar la escala geográfica a la que se están implementando diversas

estrategias e iniciativas y evaluar su idoneidad y eficacia en contextos territoriales específicos. La evaluación de las escalas territoriales es esencial para garantizar que las políticas e intervenciones se adapten a las características y necesidades únicas de las diferentes áreas urbanas, mejorando así las perspectivas de un desarrollo urbano sustentable (Barreal *et al*., 2023).

El turismo sustentable representa un área crítica a la que prestar atención, dado su potencial para impactar significativamente en el medio ambiente y las comunidades locales. Para abordar los desafíos asociados con el turismo, es imperativo repensar y transformar las prácticas turísticas para hacerlas más sustentables y armoniosas con el medio ambiente y las comunidades locales (OMT, 2013).

En este sentido, el estado desempeña un papel fundamental en la formulación de políticas y estrategias turísticas, la construcción de las infraestructuras necesarias, la regulación del sector, el fomento de la cooperación y la coordinación, la aplicación de reglamentos fiscales, la prestación de apoyo financiero para mejorar la oferta turística, el establecimiento de condiciones propicias para las operaciones del sector privado y la realización de actividades de investigación y promoción (Nirwal, 2022).

Los gobiernos también deben poder priorizar y asignar los recursos de manera eficaz, coordinar los objetivos contradictorios, imponer límites a los grupos poderosos y representar los intereses de las partes interesadas organizadas y dispersas (Nirwal, 2022). Lograr un desarrollo urbano sustentable requiere un modelo de gobierno renovado que fomente una relación equilibrada entre el estado, la sociedad civil y el mercado, lo que facilita un crecimiento económico, social e institucional estable (Barreal *et al*.,2023).

Esto requiere la reorganización de los recursos sociales y naturales a nivel local y nacional, y la adopción de instrumentos políticos centrales, como servicios públicos inclusivos y de calidad, mecanismos de control del uso de la tierra, finanzas públicas locales sólidas y ordenadas y regulaciones locales. La evaluación de los avances sobre el desarrollo urbano sustentable requiere aplicar criterios como la eficiencia, la equidad, la eficacia, la temporalidad y las escalas territoriales, que son un marco integral para evaluar los logros y fundamentar las acciones futuras.

En conclusión, el replanteamiento de la actividad turística requiere un cambio hacia un turismo sustentable, que permita una interacción armoniosa y mutuamente beneficiosa entre turistas y lugareños. El Estado asume numerosas funciones dentro del sector

turístico, que van desde la formulación de políticas y estrategias hasta la construcción de infraestructuras y la regulación del sector. Los gobiernos poseen cinco capacidades esenciales en el ámbito del turismo, a saber, seleccionar y mantener las prioridades, decidir la asignación de los recursos, coordinar los objetivos, imponer límites a los grupos poderosos y representar diversos intereses. Al adoptar estas capacidades, los gobiernos pueden contribuir al desarrollo de un modelo turístico equilibrado y sustentable que satisfaga las necesidades de todas las partes interesadas.

3.3.2. Escuelas y autores que abordan el vínculo entre políticas públicas y turismo sustentable

El turismo sustentable y las políticas públicas están estrechamente interconectados, y las políticas públicas desempeñan un papel fundamental en la promoción del turismo sustentable al abordar los multifacéticos desafíos sociales, económicos y ambientales asociados con la industria (Marques, 2022). El objetivo general de estas políticas es garantizar la preservación y la salvaguardia de los recursos naturales, el patrimonio cultural y las comunidades locales y, al mismo tiempo, fomentar el crecimiento económico y el desarrollo (Barreal *et al*., 2023).

Además, las políticas de turismo sustentable están diseñadas para mejorar la gobernanza, la coordinación y la integración regionales en diferentes territorios a fin de lograr un crecimiento y un desarrollo sustentables (Rehman *et al*.,2021). Además, las políticas públicas tienen el potencial de aliviar el problema del hacinamiento en los destinos turísticos populares al redirigir estratégicamente el turismo hacia áreas menos congestionadas, garantizando así una distribución más equitativa de los visitantes y mitigando los impactos negativos del hacinamiento (López-Delfín, 2017).

La eficacia de las políticas de turismo sustentable depende de la gestión eficiente de los destinos turísticos, la participación activa de las partes interesadas pertinentes y el cumplimiento de las normas internacionales de calidad y medio ambiente por parte de las empresas turísticas (Marques, 2022). Es imperativo reconocer el papel crucial que desempeñan las políticas públicas en la configuración del desarrollo y la gestión del turismo sustentable, ya que sientan las bases para su viabilidad a largo plazo y la realización de sus beneficios ambientales y socioculturales para las comunidades locales.

El turismo, como tema de estudio en el ámbito de las ciencias políticas, ha recibido históricamente una atención limitada y, a menudo, se lo ha considerado un campo

superficial (Hall, 1998). Matthews *et al*., (1991) sostienen que esta falta de interés por el turismo dentro de la ciencia política puede atribuirse a la percepción del turismo principalmente como una actividad privada. Del mismo modo, Velasco (2011) postula que la escasez de análisis políticos en el campo del turismo se debe a una perspectiva económica, que ha intentado clasificar la política turística únicamente dentro de los límites de la actividad del consumidor. En consecuencia, el turismo ha quedado marginado de la esfera pública y se ha situado predominantemente en el ámbito del sector privado.

Según Schenkel *et al*.(2015), la política turística cumple diversas funciones y depende de una miríada de factores, como la estructura económica y social, la configuración del sector turístico, la capacidad de intervención del gobierno y la ideología imperante, entre otros. Estos factores multifacéticos subrayan la naturaleza compleja de la política turística y destacan la necesidad de enfoques integrales y específicos del contexto para su formulación e implementación. En consecuencia, el campo de la ciencia política debe reconocer la importancia del turismo y sus implicaciones para las políticas públicas a fin de comprender plenamente las complejidades del turismo sustentable y abordar eficazmente los desafíos que presenta.

3.3.3. La teoría de satisfacción del beneficiario para analizar la relación entre entre un programa turístico y el modelo de turismo sustentable: Principales tendencias y perspectivas

La teoría de la satisfacción del beneficiario se puede utilizar para analizar la relación entre un programa público y el modelo de turismo sustentable. El grado de satisfacción que experimentan los beneficiarios como consecuencia del acceso e implementación de un proyecto utilizando fondos europeos en turismo es un factor importante a considerar(Radú *et al*., 2021). El desarrollo turístico sustentable requiere inversiones y medidas que apoyen los viajes sustentables, como las dirigidas a la naturaleza, la energía, los gases de efecto invernadero y la gestión de residuos (Barbú *et al*., 2022).

Se ha encontrado que el turismo voluntario proporciona satisfacción tanto a los turistas como a las comunidades anfitrionas, y es necesario un "modelo de satisfacción de dos caras" para la sustentabilidad del turismo voluntario (Muharto *et al*.,2022). Las experiencias turísticas sustentables pueden mejorar la disposición y satisfacción de los turistas, especialmente cuando sienten una sensación de novedad sobre el destino (Liu *et al.*,2022). Un análisis comparativo del turismo cultural en Bucarest y París resalta la

importancia de analizar diferentes aspectos del turismo cultural para mejorar la promoción e incrementar la sustentabilidad(Stoica *et al*., 2022).

En el análisis de Radú *et al*.(2021 se identificaron algunos factores que afectan la satisfacción del beneficiario en el caso de acceso a fondos europeos para el turismo. La investigación identificó el efecto de los beneficios percibidos por los beneficiarios sobre el grado de satisfacción experimentado en el desarrollo de proyectos financiados por Europa en turismo.

La investigación también destacó el efecto de los riesgos percibidos por los beneficiarios sobre el grado de satisfacción experimentado en el desarrollo de proyectos financiados por Europa en turismo. Se planteó la planeación estratégica como la principal vía para cumplir con los beneficiarios en el proceso de acceso a fondos europeos, lo que sugiere que una planificación e implementación efectivas puede impactar positivamente en la satisfacción de los beneficiarios.

En general, la satisfacción de los beneficiarios en el acceso a fondos europeos en turismo está influenciada por los beneficios y riesgos percibidos asociados a los proyectos, así como la efectividad de la planeación estratégica en el proceso.

También hay que mencionar que en el trabajo de Barbú *et al*., (2022) la satisfacción de los turistas es un aspecto clave en el contexto de los viajes sustentables. El trabajo de investigación de Barbú *et al*.,(2022) explora la relación entre las medidas que apoyan los viajes sustentables y la satisfacción de los turistas. El estudio revela que no todas las inversiones y esfuerzos que realizan las unidades de alojamiento son apreciados favorablemente por los turistas, ya que priorizan la comodidad sobre la sustentabilidad (Barbú *et al*.,2022).

No obstante, las inversiones enfocadas a la naturaleza, energía y gases de efecto invernadero, y manejo de residuos influyen positivamente en la experiencia turística sustentable(Barbú *et al*.,2022). Estos hallazgos sugieren que los turistas valoran las prácticas sustentables relacionadas con la conservación ambiental y la reducción de residuos. Los resultados del estudio pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones y proporcionar orientación a las autoridades en la promoción de experiencias turísticas sustentables agradables(Barbú *et al*.,2022).

En el caso particular de esta investigación se analizará la satisfacción del beneficiario local únicamente omitiendo la participación de los turistas que visitan el municipio de Zihuatanejo

Para Lobato *et al*., 2007 la teoría de satisfacción del beneficiario se refiere a la idea de que la satisfacción de los beneficiarios de un programa o servicio es un indicador importante de su éxito y efectividad. Esta teoría sostiene que la satisfacción de los beneficiarios puede influir en su participación continua en el programa, su disposición a recomendarlo a otros y su percepción general de la calidad del servicio.

La teoría de la satisfacción del beneficiario se compone de varias dimensiones que se utilizan para evaluar la satisfacción de los usuarios de un programa o servicio según Lobato *et al*.,2007. Estas dimensiones pueden variar según el contexto y el tipo de programa, pero algunas de las dimensiones comunes incluyen:

1. Calidad del servicio: se refiere a la calidad percibida del servicio o programa, incluyendo la eficacia, eficiencia y accesibilidad de este.
2. Comunicación: se refiere a la claridad y efectividad de la comunicación entre los usuarios y el personal del programa o servicio.
3. Empatía: se refiere a la capacidad del personal del programa o servicio para entender y responder a las necesidades y preocupaciones de los usuarios.
4. Fiabilidad: se refiere a la capacidad del programa o servicio para cumplir con sus promesas y compromisos.
5. Seguridad: se refiere a la percepción de los usuarios sobre la seguridad y protección que ofrece el programa o servicio.
6. Tangibles: se refiere a los aspectos físicos y materiales del programa o servicio, como la limpieza, el confort y la apariencia.

Según Rodríguez *et al*.,(2012) la teoría de satisfacción del beneficiario se refiere al conjunto de conceptos y modelos utilizados para comprender y medir la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales o acciones gubernamentales. Esta teoría se basa en la idea de que la satisfacción del beneficiario es un aspecto fundamental para evaluar la efectividad y el cambio de los programas sociales, así como para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

La teoría de satisfacción del beneficiario se compone de un conjunto de constructos que influyen en la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales según (Rodríguez *et*

al.,(2012). En el informe final del Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales en México (IMSAB), se identificaron los siguientes constructos:

1. Expectativas: se refiere a la esperanza que el beneficiario tiene ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.
2. Imagen del programa: se refiere al conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.
3. Cohesión social: se refiere al nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.
4. Calidad de la gestión: se refiere a las características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.
5. Calidad del beneficio: se refiere a las características y valores propios de la naturaleza del programa.
6. Contraprestación: se refiere a los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo.
7. Quejas: se refiere a las quejas o reclamaciones que los beneficiarios puedan tener sobre el programa.
8. Satisfacción: se refiere a la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido.

Estos constructos se utilizan para construir un modelo teórico que permite medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales a través del uso de ecuaciones estructurales con variables latentes .

En conclusión, la teoría de la satisfacción del beneficiario emerge como un enfoque crucial para analizar y comprender la efectividad de programas sociales, especialmente en el contexto del turismo sustentable. La investigación examina la relación entre programas públicos, en particular, el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable. Se destaca la importancia de la satisfacción del beneficiario como un indicador clave del éxito y la efectividad de los proyectos turísticos.

Capítulo 4
El modelo de ecuaciones estructurales como herramienta metodológica para el análisis de la relación entre turismo sustentable y el PRODDERMAGICO

En este capítulo se describen los fundamentos metodológicos de la investigación, abarcando su naturaleza, alcance, enfoque y estructura. Presenta un marco conceptual que delinea las interrelaciones entre las variables objeto de investigación y profundiza en su operacionalización. Posteriormente, describe las consideraciones para construir instrumentos de recopilación de datos, incluida la escala de medición empleada, al tiempo que aborda los aspectos fundamentales de la confiabilidad y la validez, además de la metodología de muestreo. El capítulo concluye presentando las complejidades metodológicas relacionadas con la adquisición, el análisis y el procesamiento de la información obtenida en el campo utilizando la técnica de modelización de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales.

4.1. Sustento teórico y empírico de la metodología a desarrollar en el estudio

La metodología cuantitativa denota la utilización de datos numéricos y análisis estadísticos en la investigación (Su, 2022). Abarca la recopilación y el análisis metódicos de datos para abordar las consultas de investigación y generar generalizaciones relacionadas con una población más grande (Mohajan, 2020).

Estos métodos se basan en técnicas estructuradas y estandarizadas para la recopilación de datos, como encuestas o mediciones, para garantizar la comparabilidad entre diferentes muestras. Los componentes integrales de la investigación cuantitativa comprenden la delimitación de las investigaciones, el diseño de un procedimiento sistemático, la recopilación de datos numéricos y la ejecución del análisis estadístico (Johnson, 2019). El objetivo es proporcionar resultados imparciales y confiables que puedan utilizarse para informar la toma de decisiones y las intervenciones. La planificación adecuada, que abarca la selección de las técnicas de muestreo adecuadas y la garantía de un tamaño de muestra suficiente, desempeña un papel fundamental en la adquisición de resultados de investigación válidos (Hering,2020).

4.1.2.Sustento teórico-metodológico de las unidades de análisis.

Según el DOF (2018), el programa estuvo presente en 337 municipios con vocación turística en 2018. La cobertura del programa se extiende a nivel nacional, abarcando las

entidades federales y los municipios, con preferencia por los lugares que llevan la designación de Pueblo Mágico. Además, PRODERMAGICO tiene la capacidad de operar en destinos más allá de los prescritos en las Reglas Operativas, siempre que cumplan con ciertos criterios, como contar con un plan de desarrollo turístico o formar parte de rutas, corredores y/o circuitos turísticos establecidos en el país.

El DOF (2018) también estipula que PRODERMAGICO distingue entre la población potencial, la población objetivo y la atendida en los destinos que requieren reforzar su oferta turística. Estos destinos pueden incluir aquellos situados dentro de las Zonas Económicas Especiales o el Programa Regional Sur-Sureste, los declarados sitios y ciudades del Patrimonio Mundial por la UNESCO o los situados dentro de localidades incluidas en las áreas designadas por la Comisión Intersecretarial para la Prevención Social de la Violencia y el Delito, entre otros criterios.

El DOF (2018) define la población objetivo del programa como los destinos que presentan ciertas características, como los diagnósticos sobre la competitividad y la sustentabilidad de los destinos y/o las agendas de competitividad de los destinos turísticos, que se formularon en 2013.

Además, esta población objetivo incluye municipios que recibieron apoyo en años anteriores a través de programas presupuestarios administrados durante los períodos 2001-2006 y 2007-2012, destinos que forman parte del Programa de Ciudades y Sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO, proyectos apoyados por áreas naturales protegidas con una declaración federal y vocación turística, y proyectos respaldados dentro de las localidades de la Red de Zonas Arqueológicas del Instituto Nacional de Antropología e Historia. La población atendida se refiere a los destinos turísticos que reciben apoyo, ya que cumplen con los criterios de selección.

En los casos de Lobato *et al*.,2007, Fornell, (1992) (1994), Eklöf (2000), y Chan *et al*.(2003) los agentes de análisis indican los beneficiarios de los programas o los clientes de las empresas.

En cuanto a PRODERMAGICO, las unidades de análisis empleadas para analizar la relación entre variables abarcan a los beneficiarios directos del programa, incluidos los empresarios y trabajadores del sector turístico dentro de las áreas beneficiarias, así como a los residentes de estas áreas (DOF, 2012, 2018). Otras unidades de análisis que podrían tenerse en cuenta son los proveedores de servicios, las empresas locales y los funcionarios

gubernamentales responsables de la implementación y supervisión del programa. En términos de la teoría de la satisfacción de los beneficiarios, las unidades de análisis se centran en la percepción y la satisfacción de los beneficiarios/usuarios de los servicios y beneficios proporcionados por el programa.

4.1.3. Sustento teórico-metodológico de las variables e indicadores.

La operacionalización de las variables está vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos y debe ser compatible con los objetivos de la investigación, así como responder al enfoque y al tipo de investigación que se realiza. La información obtenida de las variables seleccionadas debe capturar su sentido y adecuación al contexto, lo que implica una revisión cuidadosa de la literatura disponible. En general, la operacionalización de las variables puede ser cualitativa o cuantitativa (Espinoza, 2019).

Tabla 7. Componentes de la variable independiente

Variables	**Definición operacional o constitutiva**	**Dimensiones**	**Indicadores**
Variable independiente: El PRODERMAGICO	Es un programa turístico que busca fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística sustentable de Zihuatanejo de Azueta mediante obras y acciones (Sectur, 2016).	Proyectos Inversión Pueblos mágicos Transferencia de tecnología	Proyectos específicos enfocados al desarrollo regional turístico realizados. Inversión pública en proyectos e infraestructura y equipamiento para la mejora de la oferta de los municipios turísticos. Nombramiento de incorporación y permanencia al programa de Pueblos Mágicos otorgados. Transferencia de tecnología y capacitación.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de DOF (2018) y Sectur (2016)

Según Espinoza (2019), la dimensión es el rasgo de la variable que debe medirse y que permite establecer indicadores. Estas dimensiones se apoyan en el marco teórico, al igual que la variable operacional. Un indicador es una unidad que cuantifica una variable y muestra cómo medir cada factor o rasgo presente en una dimensión o dimensiones de la variable.

Estos indicadores forman parte de la descomposición o clasificación de las dimensiones y no deben surgir de la nada o ser inventados por el investigador. En cambio, deben partir de la clasificación dada por algún autor consultado en una referencia bibliográfica o documental y estar rigurosamente referenciados en el marco teórico.

Además, Espinoza (2019) señala que una definición operacional no tiene valor universal y debe ser actualizada según las circunstancias concretas de la investigación en cuestión. En otras palabras, un término puede ser definido operacionalmente de diferentes maneras según la utilidad actual del término y las circunstancias de la investigación que se está llevando a cabo.

En el caso de las variables dependientes, se derivan de la teoría de satisfacción del beneficiario, según Lobato *et al*.,(2007) y, Rodríguez *et al*.(2012), tiene dos dimensiones cada una con sus respectivas variables e indicadores como se describen en la tabla 7 y 8.

Se enfatiza la naturaleza compleja de distinguir entre la definición de satisfacción y los factores que contribuyen a sentirse satisfecho. Se han realizado varios estudios de investigación en diferentes disciplinas para dilucidar y aumentar esta comprensión.

Churchill *et al*.(1982) y Howard *et al*.(1969) sostienen que la satisfacción puede atribuirse al análisis de costo-beneficio de una transacción, mientras que Mano y Oliver(1993) y Martínez-Tur *et al*.(2001) postulan que la satisfacción abarca no sólo un juicio evaluativo cognitivo sino también un fuerte componente afectivo.

Tabla 8. Componentes de la teoría de satisfacción del beneficiario que se utilizan para analizar el programa

Variables	***Definición operacional o constitutiva***	***Dimensiones***	***Indicadores***
PRODER MAGICO	Imagen del programa: se refiere al conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, y conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones
	Calidad de la gestión: se refiere a las características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Calidad de la gestión	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
	Constituye un segmento que abarca los indicadores que miden la variable estimada en el modelo de satisfacción. Además, esta sección abarca los indicadores que se emplean para medir la variable de nivel del conocimiento dentro del modelo de percepción del cambio.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Valoración de las externalidades	Cohesión Familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.
	Quejas: se refiere a las quejas o reclamaciones que los beneficiarios puedan tener sobre el programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Quejas	Quejas existentes de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja. Tiempo de respuesta a la atención de su queja.
	Expectativas: se refiere a la esperanza que el beneficiario tiene ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
	Se refiere a la percepción del beneficiario sobre los cambios y beneficios generados por las obras y proyectos implementados por el programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Percepción del programa	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Cómo considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Cómo considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).
	Se refiere a la medida en que el beneficiario establece una conexión con el producto o servicio ofrecido y asume la propiedad del mismo.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Grado de apropiación	Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.
	Se refiere al nivel de satisfacción con las capacitaciones si es que hubo algunas capacitaciones durante el periodo. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Capacitación y transferencia de la tecnología	Capacitaciones recibidas Satisfacción respecto a las capacitaciones recibidas

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Lobato *et al.*(2007) y Rodríguez *et al.* (2012).

Rodríguez *et al.*(2012) describe los atributos y dimensiones para evaluar las percepciones, y Saurina-Canals (1997) corroboran la relevancia de su propuesta. Calabuig *et al*.(2005) diferencian entre las perspectivas psicosocial, económico-empresarial y de marketing con

respecto a la satisfacción del cliente externo, mientras que Celestino *et al*.(2012) clasifican los diversos estudios realizados en España basándose en estas mismas perspectivas para fortalecer el enfoque metodológico.

Desde la perspectiva psicosocial, se han realizado varios estudios, como el realizado por Peiró (1987), que examinó las características de los administradores, las instalaciones, su utilización y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 9. Componentes de la variable dependiente

Variables	Definición operacional o constitutiva	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Modelo de turismo sustentable	El turismo sustentable es un enfoque holístico que busca equilibrar aspectos ambientales, socioculturales y económicos, con el objetivo de garantizar un desarrollo turístico responsable y beneficioso tanto para las comunidades locales como para los visitantes. Las dimensiones clave del turismo sustentable son las siguientes (Butler, 1999), (Chauca *et al.,*2016), Hernández *et al.,* 2016), (Bockstaller, 2003), (Boulanger, 2008), (Heberlein, 2002), (Manning, 2001), (Pereira *et al.,* 2010), (Santamarina, 2008), (Yasarata *et al* .,2010)	Social: En el ámbito social, se analiza la interacción entre la comunidad local y las actividades turísticas en el destino, incluyendo aspectos como el nivel de participación comunitaria, los procesos políticos, las redes de promoción, entre otros (Inostroza, 2008).	Bienestar Cultura y tradición Calidad de vida
		Económica: Este ámbito se enfoca en el análisis de los ingresos económicos generados por la actividad turística, y se evalúa a través de indicadores como las contribuciones del turismo al producto interno bruto y el empleo turístico, principalmente (OMT, 2017).	Empleo Emprendimiento Inversión
		Ambiental: Está asociada con la conservación de los recursos naturales, lo cual permite que los visitantes disfruten de una experiencia auténtica y de calidad. La preservación de los recursos naturales implica la protección de los elementos necesarios para la seguridad alimentaria y energética, al tiempo que considera la necesidad de ampliar la producción para satisfacer a las comunidades locales y a los visitantes (OMT, 2017).	Cambio ambiental Conservación de los recursos naturales

Fuente: Elaboración propias con datos de OMT (2017), Butler, (1999), Chauca *et al.,* (2016), Hernández *et al.,* (2016), Bockstaller (2003), Boulanger (2008), Heberlein (2002), Manning (2001), Peace *et al.,* (1990), Pereira *et al.,* (2010), Santamarina (2008), UNEP (2011), Yasarata *et al.,* (2010)

Además, Martínez-Tur *et al*.,(1995) investigaron los aspectos psicosociales, incluidos el comportamiento, el uso de las instalaciones, las actitudes y la percepción de los usuarios.

Hernández-Mendo (2001) consideró que las actitudes, el personal y la información eran componentes esenciales de la calidad de las instalaciones.

Morales *et al*.(2005) analizaron las dimensiones de la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios, el personal de contacto y los gerentes. Desde un punto de vista económico-empresarial, Martínez del Castillo *et al*.,(1998) examinaron el censo de las instalaciones y la eficiencia de la relación costo-beneficio, mientras que Marqués (1999) realizaron una investigación relacionada.

Por último, desde una perspectiva de marketing, realizaron estudios sobre la satisfacción con el uso de las instalaciones, identificando cinco factores: el personal, los servicios auxiliares, los espacios anexos, los medios de transporte y la funcionalidad (Wright *et al*., 1992).

Para evaluar la satisfacción de los usuarios del programa Martínez-Tur *et al*.(1995), Hernández-Mendo (2001), Morales *et al.*(2005) y Fornell (2006) proponen medir varias variables latentes, incluidas la imagen del programa, las expectativas, la calidad de la gestión, la evaluación de las externalidades y la satisfacción de los beneficiarios.

La incorporación de estas teorías en el sector público requiere un examen de las expectativas y deseos de los contribuyentes con respecto a los servicios públicos gubernamentales. Esta investigación tiene como objetivo explorar el cambio del Programa de Desarrollo Regional de Turismo sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) en el modelo de turismo sustentable en el municipio de Zihuatanejo de Azueta.

Para abordar la pregunta de investigación se emplea la teoría de la satisfacción de los beneficiarios, que abarca las dimensiones de la imagen, la percepción y la evaluación del programa. Las investigaciones específicas derivadas de estas dimensiones se discuten junto con sus respectivas variables e indicadores latentes (Rodríguez *et al*., 2012).

Según Rodríguez *et al.*,(2012), la teoría de la satisfacción de los beneficiarios es un modelo teórico que se utiliza para representar y analizar el nivel de satisfacción que experimentan los beneficiarios de los programas sociales o los servicios públicos. Si bien existen varias versiones de esta teoría, se basa fundamentalmente en la noción de que la satisfacción de los beneficiarios puede verse influenciada por factores como las expectativas, la calidad percibida del servicio y las comparaciones con programas similares.

En cuanto a la composición de la teoría de la satisfacción de los beneficiarios, varía según la fuente y el contexto. Según Lobato *et al*.(2007), la teoría de la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales abarca tres dimensiones: la calidad percibida, las expectativas y el conflicto.

El modelo ACSI (Índice de satisfacción del cliente estadounidense) se utiliza para medir estas medidas y se ha ajustado para su implementación en el ámbito de los programas sociales. Para Rodríguez *et al*.,(2012), abarca dos medidas: la imagen del programa y la percepción y evaluación del programa por parte de los beneficiarios. Si bien las categorías sugeridas son muy similares para fines de investigación, hay características específicas que se aclaran en la tabla 8.

La variable independiente de esta investigación es PRODERMAGICO, que posee las medidas especificadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2016). De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017), Inostroza (2016) y DOF (2012), PRODERMAGICO se compone de las siguientes medidas: proyectos, transferencia de tecnología, infraestructura y designación de pueblos mágicos.

En cuanto a las mediciones de la variable dependiente, la dimensión social incluye la tasa de participación ciudadana en los planes turísticos como se muestra en la tabla 9. La dimensión económica abarca el empleo turístico y la inversión en proyectos e infraestructuras turísticas. La dimensión ambiental implica el cambio ambiental y la preservación de los recursos naturales (OMT, 2017; Inostroza, 2016; DOF, 2016).

4.1.4. Sustento teórico-metodológico del instrumento

El cuestionario sirve como una secuencia de preguntas planteadas a las personas con el objetivo de obtener información estadísticamente significativa sobre un tema específico. Es un medio para recopilar un amplio espectro de datos de un número considerable de personas, a las que a menudo se hace referencia como encuestadas.

La construcción eficaz del cuestionario es de suma importancia para garantizar el éxito de una encuesta, ya que las preguntas inadecuadas, la secuencia incorrecta, una escala inadecuada o un formato erróneo pueden hacer que la encuesta carezca de importancia. La comprobación previa de la fiabilidad y validez del cuestionario constituye un método

valioso para determinar la captura precisa de la información deseada (Roopa & Rani, 2017).

Los cuestionarios ofrecen un enfoque pertinente para recopilar datos de una población potencialmente importante y pueden emplearse en diversas metodologías de recopilación de datos, incluidas las encuestas postales o por Internet, las entrevistas cara a cara o las entrevistas telefónicas (Sarmah y Hazarika, 2012).

El propósito de un cuestionario es obtener información y puede utilizarse en estudios estatales, prácticas aprobadas, estudios financieros y para recopilar opiniones (Sarmah y Hazarika, 2012). El diseño de un cuestionario debe esforzarse por validar las hipótesis y requiere prestar especial atención a la redacción, la sintaxis y las consideraciones sociales y éticas.

Una escala tipo Likert es una herramienta de evaluación empleada en la investigación en ciencias sociales para evaluar las actitudes y opiniones. Abarca una serie de afirmaciones o elementos que los encuestados evalúan utilizando una escala, que por lo general van desde un fuerte acuerdo hasta un fuerte desacuerdo. La báscula debe su nombre a su creador, Rensis Likert.

La utilización de escalas tipo Likert permite la cuantificación de datos subjetivos y la medición de la intensidad o la fuerza de atributos o características específicas. Las puntuaciones compuestas se pueden generar mediante el uso de escalas tipo Likert mediante la agregación de respuestas a varios ítems, lo que facilita la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales (Muhenje, 2023).

La aplicación precisa de las escalas tipo Likert requiere la consideración de factores como la puntuación compuesta, el punto medio y el número de puntos, ya que estos factores influyen en los métodos de análisis estadístico apropiados que se deben emplear (Rashkovits, 2021).

Debido a su versatilidad y a su capacidad para proporcionar información valiosa, las escalas Likert son de uso común en varias disciplinas, incluidas las ciencias sociales, la economía y la reducción del riesgo de desastres (Dombi & Jónás, 2020).

Es por ello que para el análisis se elaboró un cuestionario de 99 ítems, compuesto por un apartado de datos sociodemográficos, otro apartado sobre los componentes del

PRODERMAGICO, ocho componentes de la teoría de satisfacción de los beneficiarios/usuarios sobre el PRODERMAGICO y finalmente tres apartados de la variable dependiente que son cada una de las dimensiones del turismo sustentable.

Es decir, en total el cuestionario estuvo formado por 13 apartados que ayudarían a comprobar que entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable existe una relación significativa. La escala tipo Likert estuvo compuesta por cinco niveles.

4.1.5. Sustento teórico-metodológico de la teoría de satisfacción del beneficiario para el análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el turismo sustentable

El soporte teórico-metodológico de la teoría de la satisfacción del beneficiario puede ser utilizado para analizar la relación entre PRODERMAGICO y el turismo sustentable. La investigación realizada por Radu *et al*.(2021) tiene como objetivo comprender la satisfacción que experimentan los beneficiarios como resultado del acceso e implementación de proyectos utilizando fondos europeos en turismo (Zakiah *et al*.,2023).

Esta investigación proporciona información sobre el efecto de los beneficios y riesgos percibidos por los beneficiarios sobre su satisfacción con el desarrollo de estos proyectos(Barbu *et al*.,2022).Al comprender la satisfacción y lealtad de los turistas hacia el turismo sustentable, las partes interesadas pueden identificar medidas e inversiones que influyan positivamente en la experiencia turística sustentable (Muharto *et al*.,2022., Nagarjuna & Thomas., 2021).

Por lo tanto, el apoyo teórico-metodológico de la satisfacción del beneficiario puede proporcionar valiosos conocimientos sobre la relación entre PRODERMAGICO y el turismo sustentable, ayudando a promover prácticas turísticas agradables y sustentables.

4.1.6. Sustento teórico-metodológico del PLS-SEM para el análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el turismo sustentable

El origen de los modelos SEM, tal como se conocen actualmente, se remonta al año 1918. Fue durante esta época cuando el genetista Sewall Wright conceptualizó por primera vez un modelo de trayectoria para describir la contribución genética entre los compañeros de camada (Westland, 2015). Sin embargo, no fue hasta finales de la década de 1970 que otros investigadores comenzaron a reconocer la importancia de estas primeras contribuciones y, posteriormente, comenzaron a trabajar en el modelo de trayectoria.

Varios nombres, como Lawley (1940), Duncan (1966), Wiley (1969) y Keesling (1973) desempeñaron un papel crucial en el desarrollo de esta metodología.

El SEM, también conocido como análisis de estructura de covarianzas, se considera una herramienta estadística multivariante. Estos modelos nos permiten examinar la relación (aunque no la causalidad) entre las variables observadas y las latentes (Keesling, 1973). Una variable observada se refiere a una que se puede medir directamente, como la edad o la estatura, mientras que una variable latente no se puede medir directamente (inteligencia, motivación, depresión o estrés). Como resultado, se utilizan otras variables observadas para medir estas variables latentes (Bartholomew *et al*.,2008).

Cuando el modelo de ecuaciones estructurales consiste únicamente en variables observadas (como se observa en el análisis de trayectoria), puede presentar similitudes con el análisis de regresión lineal clásico. Sin embargo, un aspecto que lo distingue del análisis de regresión es la capacidad de estimar el efecto (o relación) indirecto y total que una variable tiene sobre otra (Bartholomew *et al*., 2008).

Una de las numerosas contribuciones del SEM es su capacidad para evaluar y probar modelos teóricos. Esto lo convierte en una herramienta increíblemente poderosa para estudiar las relaciones en datos no experimentales, particularmente cuando estas relaciones son de naturaleza lineal (Kerlinger y Lee, 2002). Sin embargo, estos modelos ayudan a seleccionar las hipótesis correlacionales relevantes, eliminando aquellas que carecen de evidencia empírica.

En consecuencia, es probable que los modelos se rechacen estadísticamente si contradicen los datos disponibles. Es importante recordar que el verdadero valor de esta técnica radica en su capacidad para especificar relaciones complejas entre las variables prioritarias y, posteriormente, evaluar cuántas de estas relaciones se representan con precisión en los datos recopilados empíricamente (Weston y Gore, 2006). Sin embargo, es crucial tener en cuenta que los modelos SEM no proporcionan evidencia de causalidad. De hecho, simplemente ofrecen un medio para evaluar y analizar las relaciones entre las variables.

Varios documentos proporcionan directrices completas sobre el uso y aplicación de PLS-SEM en diferentes contextos. Estos trabajos cubren temas como medidas reflexivas y formativas, medición y modelos estructurales, y los pasos para analizar un modelo conceptual(Al-Emran *et al*., 2018). Además, hay artículos que discuten los atributos y

aplicaciones de diferentes softwares para el análisis de PLS-SEM, como *SmartPLS, WarpPLS* y *ADANCO*(Memon *et al*., 2021).

Además, investigaciones recientes han propuesto un procedimiento basado en muestras de retención denominado PLSPredict, que permite la evaluación de modelos orientados a la predicción en análisis PLS-SEM (Shmueli *et al*., 2019). Por último, se ofrece una visión general completa de las consideraciones y métrica requeridas para el análisis PLS-SEM y la presentación de informes de resultados, incluyendo pautas para evaluar la predicción fuera de la muestra y las comparaciones de modelos (Hair *et al*., 2019).

Un modelo reflexivo es un tipo de modelo de medición utilizado en el modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) en la investigación de sistemas de información. Se utiliza para evaluar las relaciones entre constructos latentes y sus indicadores observados(Al-Emran *et al*., 2018).

En un modelo reflexivo, se considera que los indicadores observados reflejan el constructo latente subyacente. Esto significa que se supone que los indicadores son afectados por el constructo y que miden diferentes aspectos o dimensiones del constructo(Al-Emran *et al*., 2018).

El modelo reflexivo se basa en la idea de que los indicadores deben estar altamente correlacionados entre sí y con el constructo latente que están midiendo. Esto se debe a que todos reflejan el mismo constructo subyacente(Al-Emran *et al*., 2018). La medición del modelo reflexivo se realiza típicamente utilizando escalas de medición reflectantes, como las escalas tipo Likert, donde los encuestados califican su acuerdo o desacuerdo con afirmaciones relacionadas con el constructo(Al-Emran *et al*., 2018).

El modelo reflexivo es ampliamente utilizado en la investigación de sistemas de información para validar modelos conceptuales y evaluar las relaciones entre constructos. Proporciona un enfoque integral para medir y analizar relaciones complejas en el campo de los sistemas de información(Al-Emran *et al*., 2018).

Los indicadores en un modelo reflexivo son las variables o ítems observados que se utilizan para medir el constructo latente subyacente.Se supone que estos indicadores son reflejos del constructo, lo que significa que son causados por el constructo y miden diferentes aspectos o dimensiones del mismo(Al-Emran *et al*., 2018).

Por otro lado, un modelo PLS-SEM formativo que incorpora indicadores contribuyentes para medir las variables latentes. En contraste con los modelos reflectivos, donde los indicadores son vistos como una manifestación de la variable latente, en un modelo formativo, los indicadores son considerados como componentes que forman la variable latente(Hair *et al*. 2019).

En un modelo PLS-SEM formativo, los indicadores son seleccionados para representar diferentes aspectos o dimensiones de la variable latente, y se espera que cada indicador contribuya de manera única a la definición de la variable latente. Esto significa que los indicadores no necesariamente tienen que estar altamente correlacionados entre sí, ya que cada uno aporta información única a la variable latente(Hair *et al*., 2019).

La aplicación de modelos PLS-SEM formativos es especialmente relevante cuando se trabaja con variables latentes que son conceptualizadas como compuestas por múltiples dimensiones o constructos subyacentes. Este enfoque permite capturar la naturaleza multidimensional de las variables latentes y proporciona flexibilidad en la incorporación de diferentes perspectivas en la medición de las mismas(Hair *et al*., 2019).

Siguiendo los planteamientos de Al-Emran *et al*. (2018) y Hair *et al*. (2019) la decisión de optar por un modelo reflexivo o formativo en el contexto del modelado de ecuaciones estructurales: mínimos cuadrados parciales (SEM-PLS) depende de una comprensión integral de la teoría subyacente, la naturaleza conceptual del constructo investigado y los objetivos del análisis.

La idoneidad de un modelo reflexivo se hace evidente cuando se reconoce que los indicadores empleados en el estudio miden distintas facetas del mismo concepto. Por el contrario, un modelo formativo se considera más adecuado cuando los indicadores contribuyen de forma independiente a un constructo más amplio(Hair *et al*., 2019).

Por ejemplo, si se considera la construcción latente de la sustentabilidad turística con indicadores que abarcan el cambio ambiental, los beneficios sociales y la viabilidad económica. La justificación del empleo de un modelo reflexivo radica en la creencia de que estos indicadores son manifestaciones de un concepto más integral, entretejido con la sustentabilidad global del turismo.

Sin embargo, es importante reconocer que existe un enfoque alternativo, en el que la sustentabilidad del turismo no se considera una construcción singular, sino más bien como

una composición de varias dimensiones, cada una de las cuales contribuye de forma independiente a la sustentabilidad general. En este escenario, se emplea un modelo de formación, en el que los constructos latentes comprenden dimensiones de la sustentabilidad, como la sustentabilidad ambiental, la sustentabilidad social y la sustentabilidad económica.

Cada dimensión está asociada a indicadores específicos, como la huella de carbono y el uso del agua para la sustentabilidad ambiental. La justificación para adoptar un modelo de formación en este caso se basa en el entendimiento de que cada dimensión de la sustentabilidad funciona de forma independiente, pero contribuye colectivamente al concepto más amplio de sustentabilidad turística.

En este ejemplo, la elección entre un modelo reflexivo y uno formativo depende de la conceptualización de la sustentabilidad turística. Si se percibe como un concepto unificado con múltiples facetas interrelacionadas, un modelo reflexivo sería más adecuado. Por el contrario, si se considera una amalgama de dimensiones distintas, cada una de las cuales contribuye de forma independiente a la sustentabilidad general, el enfoque preferido sería un modelo formativo en términos de Hair *et al* (2019).

La decisión sobre la adopción de estos modelos en el contexto de la política pública de turismo se basaría en una comprensión teórica de la estructura de la sustentabilidad turística y de la manera en que los indicadores están interrelacionados con la noción de sustentabilidad.

El software *SmartPLS* es una reconocida aplicación estadística para el PLS- SEM que ofrece una plétora de ventajas a los investigadores principiantes y avanzados (Hair *et al*., 2022). Una de sus características notables es su interfaz fácil de usar, que es muy intuitiva y accesible para personas con diferentes niveles de experiencia estadística (Memon *et al*., 2021). Esta facilidad de uso permite a los investigadores navegar rápidamente por el software y utilizar sus funcionalidades de forma eficaz, independientemente de su formación estadística previa (Memon *et al*., 2021).

Además, *SmartPLS* cuenta con sólidas capacidades de análisis, que permiten a los usuarios realizar análisis exhaustivos y rigurosos mediante funciones como el análisis de empresas emergentes, el análisis de mediación y el análisis de moderación, lo que mejora la profundidad y la exhaustividad de sus estudios de investigación (Hair *et al*., 2022). Además, los eficientes algoritmos que *SmartPLS* emplea con fines informáticos permiten

a los investigadores analizar y gestionar grandes conjuntos de datos con facilidad y eficacia (Memon *et al*., 2021).

El software también ofrece varias opciones de visualización, como diagramas de rutas y representaciones gráficas de los resultados, lo que facilita la interpretación y la comunicación de los hallazgos de una manera visualmente atractiva y comprensible (Hair *et al*., 2022). Además, *SmartPLS* se beneficia del desarrollo y el soporte constantes de sus creadores, lo que garantiza actualizaciones periódicas y proporciona a los usuarios una plataforma de software confiable y actualizada (Memon *et al*., 2021).

Cabe destacar que es necesario describir la configuración del algoritmo PLS-SEM. La cual se puede interpretar de la siguiente manera según (Becker *et al*., 2012):

Criterio de finalización: Es el umbral que se utiliza como criterio para detener las iteraciones del algoritmo. En este caso, se establece en 10^{-7} , lo que significa que el algoritmo se detendrá cuando el cambio entre iteraciones sucesivas sea menor que este valor. Cuando el cambio en los resultados del modelo 10^{-7} entre iteraciones sucesivas es tan pequeño que está por debajo de este umbral se considera que el modelo ha alcanzado un nivel suficiente de estabilidad o convergencia y el algoritmo se detiene. Esto asegura que el algoritmo no continúe ejecutándose indefinidamente y se detenga una vez que se alcance un nivel de precisión aceptable según este criterio establecido.

Esquema de ponderación: Indica el método utilizado para asignar pesos en el camino (path) del modelo. En este caso, se utiliza el esquema de ponderación de camino. Estos pesos indican la fuerza y dirección de la relación entre las variables latentes o constructos del modelo.

Máximo número de iteraciones: Define el límite máximo de iteraciones que el algoritmo realizará antes de detenerse, establecido en 3000 iteraciones en este caso. En diferentes contextos y software, este valor puede variar según las necesidades del análisis o las características de los datos. En algunos casos, un número menor de iteraciones puede ser suficiente para alcanzar la convergencia del algoritmo, mientras que en otros casos más complejos o con datos más difíciles de ajustar, puede requerirse un límite mayor de iteraciones para obtener resultados precisos.

Pesos iniciales: Representa el valor inicial de los pesos utilizados en el algoritmo PLS-SEM. Aquí, se establece en 1.0, lo que significa que comienza con pesos uniformes iguales a 1.0.

Tipo de resultados: Indica el tipo de resultados que se generarán. En este caso, se especifica Estandarizados, lo que sugiere que los resultados finales se presentarán en una forma generalmente con una media de cero y una desviación estándar de uno.

Estos resultados son importantes de describir en las investigaciones para contextualizar los datos que posteriormente se van a presentar. También es importante mencionar que la presentación varía dependiendo del software que se utilice, del tipo de modelo, del número de variables y de ítems utilizados.

Además, el PLS-SEM requiere el uso de varias métricas para evaluar el ajuste del modelo y la calidad de los modelos de medición y estructurales. Estas métricas incluyen los índices de bondad de ajuste, como el estadístico chi-cuadrado, el índice de ajuste normado (por sus siglas en inglés NFI), el índice de ajuste comparativo (por sus siglas en inglés CFI) y el error cuadrático medio raíz de aproximación (por sus siglas en inglés RMSEA) (Hair *et al*. 2019). El estadístico chi-cuadrado mide la discrepancia entre las matrices de covarianza observada y esperada, con un valor menor que indica un mejor ajuste (Simón, 2022).

El NFI y el CFI evalúan el ajuste relativo del modelo comparándolo con un modelo nulo, con valores más cercanos a 1 que indican un mejor ajuste(Simón, 2022). El RMSEA mide la discrepancia entre las matrices de covarianza implícita del modelo y observada, con un valor menor que indica un mejor ajuste (Simón, 2022).Estas métricas ayudan a los investigadores a evaluar el ajuste general del modelo PLS- SEM y determinar su calidad en términos de medición y modelos estructurales(Simón, 2022).Adicionalmente, PLS-SEM también utiliza métricas para evaluar la confiabilidad y validez del modelo de medición, como la confiabilidad compuesta (CR), varianza promedio extraída (AVE) y validez convergente (Hair *et al*. 2019).

En general, la confiabilidad compuesta se utiliza para evaluar la consistencia interna de un constructo latente y se considera un indicador de la calidad de la medición en un modelo de PLS-SEM. La confiabilidad compuesta es una de las medidas clave para evaluar la validez de construcción en un modelo de PLS-SEM, junto con otras medidas como la carga del indicador, la validez convergente y discriminante (Hair *et al*. 2019).

La validez convergente se evalúa mediante la comparación de la varianza explicada por un constructo latente con la varianza total de sus indicadores. En otras palabras, se busca determinar si los indicadores están convergiendo para medir de manera consistente el constructo latente. La validez convergente es importante porque indica la fuerza de la relación entre los indicadores y el constructo latente, lo que a su vez proporciona evidencia de la calidad de la medición en un modelo de PLS- SEM (Hair *et al*. 2019).

La AVE es una medida utilizada en el contexto del análisis SEM para evaluar la validez convergente de un constructo latente. En el contexto de PLS-SEM, la AVE se refiere a la cantidad de varianza que se explica en común por los indicadores de un constructo latente (Hair *et al*. 2019).La AVE se calcula como la suma de los cuadrados de los pesos de los indicadores en relación con el constructo latente, dividido por el número de indicadores(Hair *et al*. 2019).En otras palabras, la AVE es una medida de la cantidad de varianza que se comparte entre los indicadores de un constructo latente, lo que indica la fuerza de la relación entre los indicadores y el constructo latente.

La AVE se utiliza para evaluar la validez convergente de un constructo latente, lo que significa que se busca determinar si los indicadores están midiendo de manera consistente el constructo latente. En general, se considera que un valor de AVE de 0.5 o superior indica una buena validez convergente, lo que significa que los indicadores están midiendo de manera consistente el constructo latente (Hair *et al*. 2019).

Además, PLS-SEM requiere métricas para evaluar la significancia y el tamaño del efecto de las relaciones entre constructos en el modelo estructural, tales como coeficientes de ruta, valores t y valores R-cuadrado (Hair *et al*. 2019). Los valores t, también conocidos como estadísticos t, son una medida utilizada en estadística para determinar si existe una diferencia significativa entre la media de dos grupos o si un coeficiente de regresión es significativamente diferente de cero.

En el contexto del SEM, los valores t se utilizan para evaluar la significancia de los coeficientes de regresión estimados en el modelo(Hair *et al*. 2019). En PLS-SEM, los valores t se calculan dividiendo el coeficiente estimado por su error estándar. Un valor t grande indica que el coeficiente es significativamente diferente de cero, lo que sugiere que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Por otro lado, un valor t pequeño indica que el coeficiente no es significativamente diferente de cero, lo que

sugiere que la relación entre las variables no es estadísticamente significativa (Hair *et al*. 2019).

Los valores R-cuadrado, también denotado como R^2, son una medida utilizada en estadística para evaluar la bondad de ajuste de un modelo de regresión. En el contexto del SEM, los valores R-cuadrado se utilizan para evaluar la capacidad de un modelo para explicar la variabilidad en las variables endógenas (Hair *et al*. 2019).

En el contexto de PLS-SEM, los valores R-cuadrado se calculan para cada variable endógena en el modelo y representan la proporción de variabilidad en la variable endógena que es explicada por las variables exógenas en el modelo. Un valor R- cuadrado cercano a 1 indica que las variables exógenas en el modelo explican una gran proporción de la variabilidad en la variable endógena, lo que sugiere un buen ajuste del modelo. Por otro lado, un valor R-cuadrado cercano a 0 indica que las variables exógenas explican una pequeña proporción de la variabilidad en la variable endógena, lo que sugiere un ajuste deficiente del modelo (Hair *et al*. 2019).

En general, estas métricas son esenciales para evaluar el ajuste del modelo, confiabilidad, validez y significación de las relaciones en el análisis PLS-SEM (Hair *et al*. 2019). También es importante tomar en cuenta el modelo de medida y el modelo estructural que según (Hair *et al*. 2019) el primero se centra en la medición y la relación entre variables observables y las variables latentes o constructos teóricos.

Se refiere a cómo las variables observables (indicadores) están relacionadas con las variables latentes. En este modelo, se establece cómo los indicadores reflejan o representan las variables latentes. Las cargas (loadings) de los indicadores en las variables latentes y la varianza explicada por estas relaciones son elementos clave del modelo de medida. Este modelo permite comprender cómo las mediciones (indicadores) se relacionan con los constructos teóricos que representan.

Mientras que el segundo se enfoca en examinar las relaciones entre las variables latentes o constructos. Representa la parte teórica del modelo, donde se exploran las relaciones entre las variables subyacentes o no observables. Las relaciones en el modelo estructural se representan a través de caminos (paths) que conectan las variables latentes y muestran la dirección y la fuerza de la relación entre ellas. El objetivo principal del modelo estructural es comprender cómo se relacionan conceptualmente las variables latentes y qué efectos tienen unas sobre otras.

4.2. Implicaciones de la aplicación de la metodología

Esta sección en particular proporciona una visión general completa de los aspectos técnicos relacionados con la aplicación de la metodología empleada en el estudio. En él se explica el proceso mediante el cual se seleccionó la muestra de la población, empleando el método ampliamente reconocido del muestreo aleatorio simple para garantizar una representación justa e imparcial de los individuos.

Además, profundiza en los intrincados detalles que rodean la definición y caracterización de los agentes del estudio, y arroja luz sobre los diversos atributos y cualidades que desempeñaron un papel fundamental en la configuración de la investigación. Además, expone las características del instrumento utilizado en el estudio, examinando meticulosamente su viabilidad estadística y su eficacia a la hora de capturar los datos deseados. Por último, explica las estrategias diseñadas e implementadas para facilitar la recopilación de información, y ofrece información sobre la meticulosa planificación y ejecución necesarias para garantizar la precisión y confiabilidad de los hallazgos.

4.2.1. Universo y muestra de estudio

Según el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2021), en 2020 había 126,001 habitantes en el municipio de Zihuatanejo. Este es el dato usado para calcular la muestra. El tamaño de la muestra representativa se calculó de la siguiente manera y con base en el procedimiento estadístico para una población finita (Morales, 2012):

$$n=N1+(e2\ (N-1)/Z2pq \qquad (1)$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z: es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos: un 95.5 % de confianza es lo mismo que decir que se puede equivocar con una probabilidad del 4.5%.Los valores de Z se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar N (0.1). (Por tanto, si se pretende obtener un nivel de confianza del 95% se tiene que elegir en la fórmula Z=1.96)

e: es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a una muestra de la población y el que se obtendría si se preguntara al total de ella.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato se suele desconocer y se suele suponer que p=q=0.5 es la opción más segura.
q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p. n: tamaño de la muestra (número de personas que se van a encuestar).

En donde: n= tamaño de la muestra, N= universo de análisis, e= error, z= grado de confianza, p=probabilidad a favor (0.5) q=probabilidad en contra (0.5) pq=0.25.
Datos: N= 126,001, e= 0.005, z= 1.96, pq= 0.25
Entonces, el cálculo es el siguiente:

n= 126001/1+(0.005^2(126001-1)/(1.96^2*0.25) n= 126001/1 +(0.0025 (126000)
(3.84*0.25)
n=126001/1+(315) (0.9604)

n= 383

Con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%. Se obtuvo una muestra representativa de 383 cuestionarios y entrevistas.

Para lograr el objetivo de la investigación, se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación. La encuesta se realizó a partir de una muestra aleatoria simple de 383 personas distribuidas, como se muestra en la tabla 10, en las localidades que concentran la mayor parte de la población como son Zihuatanejo, Ixtapa Zihuatanejo, San José Ixtapa (Barrio Viejo), El Coacoyul, Pantla, Colonia Aeropuerto, Barrio Nuevo, Villa Hermosa (Las Pozas), Los Almendros, Los Achotes, Buena Vista, La Salitrera, Barbulillas, Fragata, Los Reyes (Las Chiveras), San Miguelito, Colonia Vista Mar, El Zarco, El Posquelite, Colonia Tres de Diciembre, Fraccionamiento Ayocuán, Playa Blanca, Los Llanitos, Vallecitos de Zaragoza, La Quebradora, Entronque a Ixtapa, Las Ollas, El Calabazalito, Zumatlán, La Laja (Buenavista), Colonia el Paraíso, El Tiradero, El Camalote, Atzacualoya, Ampliación las Chiveras y La Parota, esto según datos del INEGI (2020) ahí mismo se llevaron a cabo entrevistas dirigidas a actores clave de la política turística en el municipio y a nivel estatal. Según Walpole (1996), cuando se trata de una población que presenta homogeneidad en cuanto a las características de interés para la investigación, el diseño de muestreo más apropiado es el diseño de muestreo aleatorio simple. Este diseño garantiza que cada individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado para la muestra.

Tabla 10. Distribución muestral por localidad

Localidades del municipio	Población Total	%	Muestra
Total del Municipio	126001	100.0%	383
Zihuatanejo	70760	56.2%	215
Ixtapa Zihuatanejo	13806	11.0%	42
San José Ixtapa (Barrio Viejo)	8988	7.1%	27
El Coacoyul	6905	5.5%	21
Pantla	4213	3.3%	13
Colonia Aeropuerto	1784	1.4%	6
Barrio Nuevo	1493	1.2%	5
Villa Hermosa (Las Pozas)	1484	1.2%	5
Los Almendros	1157	0.9%	4
Los Achotes	1122	0.9%	4
Buena Vista	1016	0.8%	3
La Salitrera	977	0.8%	3
Barbulillas	899	0.7%	3
Fragata	862	0.7%	3
Los Reyes (Las Chiveras)	861	0.7%	3
San Miguelito	849	0.7%	3
Colonia Vista Mar	760	0.6%	2
El Zarco	736	0.6%	2
El Posquelite	698	0.6%	2
Colonia Tres de Diciembre	404	0.3%	1
Fraccionamiento Ayocuán	385	0.3%	1
Playa Blanca	364	0.3%	1
Los Llanitos	316	0.3%	1
Vallecitos de Zaragoza	316	0.3%	1
La Quebradora	316	0.3%	1
Entronque a Ixtapa	224	0.2%	1
Las Ollas	215	0.2%	1
El Calabazalito	207	0.2%	1
Zumatlán	142	0.1%	1
La Laja (Buenavista)	139	0.1%	1
Colonia el Paraíso	138	0.1%	1
El Tiradero	133	0.1%	1
El Camalote	126	0.1%	1
Atzacualoya	116	0.1%	1
Ampliación las Chiveras	116	0.1%	1
La Parota	114	0.1%	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI (2021)

Además, las observaciones realizadas durante el proceso de muestreo se realizan con el método de reemplazo, lo que garantiza que la población permanezca igual en todas las extracciones. Para mantener la comparabilidad de las muestras, se garantizó que los individuos incluidos en la muestra se seleccionaron al azar y sin reemplazo. Esto significa que cada persona habitante de Zihuatanejo tenía las mismas posibilidades de ser elegida, por lo que se respetaron los principios del muestreo aleatorio simple.

En el estudio actual, el proceso de selección de la muestra se basó en el número total de beneficiarios por programa de las 21 localidades seleccionadas en Zihuatanejo de Azueta. Este enfoque tuvo como objetivo obtener un porcentaje representativo para cada localidad y su respectiva muestra. En los casos en que el número de beneficiarios era bajo, se tomó la decisión de encuestarlos a todos para garantizar una recopilación de datos completa y precisa.

Esta consideración metodológica destaca el compromiso de los investigadores de obtener una comprensión completa de la población en estudio. Al emplear una estrategia de muestreo representativa y tener en cuenta los casos con beneficiarios limitados, el estudio tiene como objetivo mejorar la validez y confiabilidad de sus hallazgos. Además, el uso de principios simples de muestreo aleatorio garantiza que la muestra sea un reflejo imparcial de la población, lo que permite generalizar los resultados a un contexto más amplio. En general, la selección de la muestra y la adhesión a los principios del muestreo aleatorio simple contribuyen a la solidez de la metodología del estudio y al rigor de sus hallazgos.

4.2.2. Definición y caracterización de los agentes de estudio.

En general, al considerar la clasificación de las muestras de una población, se pueden distinguir dos tipos principales: probabilísticos y no probabilísticos. La primera categoría implica la utilización de técnicas de muestreo aleatorio al menos en una etapa, mientras que la segunda no abarca este enfoque (Kerlinger y Lee, 2002).

En el contexto de esta investigación en particular, se emplea una técnica de muestreo aleatorio simple. Como aclararon Kerlinger y Lee (2002), este criterio implica el uso de fórmulas estadísticas para obtener muestras que sean a la vez suficientes en número y representativas de toda la población objeto de investigación.

Un parámetro importante que ayuda a identificar el tamaño mínimo de muestra para esta investigación es el número de observaciones necesarias para ejecutar eficazmente el modelo de ecuaciones estructurales utilizando el PLS-SEM de mínimos cuadrados parciales en el software *SmartPLS*. Según este parámetro, es necesario un mínimo de 10 observaciones para cada construcción exógena del modelo. Teniendo en cuenta que hay 5 constructos exógenos en esta investigación en particular, el tamaño mínimo de la muestra debería consistir en 50 observaciones. Vale la pena señalar que cualquier tamaño de muestra que supere este requisito mínimo se consideraría más ventajoso.

Es de suma importancia tener en cuenta el hecho de que dentro del cuestionario existe una pregunta vital que exige atención. La pregunta en cuestión es si la persona conoce o no el PRODERMAGICO. En caso de que la respuesta sea afirmativa, el cuestionario del formulario de Google otorga al encuestado permiso para pasar a la sección siguiente. Por el contrario, si la respuesta es negativa, el ejercicio concluye en ese momento.

Esta estipulación en particular se ha implementado con el propósito expreso de garantizar que las personas estén familiarizadas con PRODERMAGICO. Además, es imperativo dilucidar que los grupos sociodemográficos a los que pertenecen los encuestados muestran un nivel notable de diversidad. El único requisito previo para completar el cuestionario es que las personas estén relacionadas de alguna manera con el sector turístico de Zihuatanejo y posean conocimientos sobre PRODERMAGICO.

4.2.3.Viabilidad estadística del instrumento (Alfa de Cronbach).

De acuerdo con la perspectiva de Díaz-Muñoz (2020), es imperativo realizar un ensayo preliminar para evaluar la factibilidad y confiabilidad del instrumento que se pretende implementar. Por esta razón, sugiere administrar una encuesta de prueba a una pequeña cohorte compuesta de 5 a 10 personas que representen con precisión al grupo objetivo.

Tras la implementación de un total de 15 cuestionarios entre diversos habitantes del importante destino turístico conocido como Zihuatanejo de Azueta, junto con el posterior análisis de los datos recopilados mediante la utilización del software SPSS, se obtuvo la información resultante. Cabe señalar que los perfiles de los participantes eran variados, con el único requisito de que residan en Zihuatanejo de Azueta y se hayan beneficiado directa o indirectamente del programa PRODERMAGICO.

Como destacó Supo (2013), uno de los propósitos fundamentales de realizar un ensayo preliminar es evaluar la claridad de los elementos del cuestionario. Si bien las aportaciones de los expertos ayudan a evaluar este aspecto en particular, es imprescindible que el creador del instrumento esté presente durante la prueba piloto para dilucidar los conceptos que contiene y garantizar así que la población objetivo los comprenda con precisión.

Cuando se trata de establecer el hecho de que los elementos en cuestión muestran una correlación sustancial con el concepto general, resulta necesario determinar una medida global de la coherencia interna. Esta medida en particular se puede obtener calculando el *alfa de Cronbach*, que sirve como índice de consistencia interna para los instrumentos cuyo resultado final es una variable ordinal (Supo, 2013).

En el contexto de las escalas, el *alfa de Cronbach* asume valores que van de 0 a 1, y los valores más altos significan una mayor consistencia interna o un mayor grado de validez del constructo, ya que existe un consenso entre los resultados obtenidos de cada elemento individual (Supo, 2013).

Como lo describen Oviedo *et al*. (2005), el valor mínimo aceptable para el coeficiente del *alfa de Cronbach* es de 0.70. Cualquier valor por debajo de este umbral indica un bajo nivel de consistencia interna en relación con la escala utilizada. Por el contrario, el valor máximo esperado se establece en 0.90, ya que superar este límite implicaría la presencia de redundancia o duplicación dentro de la escala.

Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0.996	92

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En los casos en que numerosos elementos miden exactamente el mismo elemento subyacente de una construcción, resulta imperativo eliminar los elementos redundantes. Por lo general, se prefieren los valores Alfa que oscilan entre 0.80 y 0.90. No obstante, en situaciones en las que no se disponga fácilmente de un instrumento superior, puede considerarse aceptable trabajar con valores más bajos del *alfa de Cronbach*, teniendo siempre en cuenta esta limitación inherente. Teniendo en cuenta esta información, se llevó

a cabo un análisis de los diez cuestionarios que se administraron durante la prueba piloto. Como se observa en la tabla 11, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.99, también es importante aclarar que aparecen 92 elementos porque se omitieron las preguntas de la sección datos sociodemográficos.

4.2.4. Caracterización del instrumento a aplicar.

La teoría de la satisfacción del beneficiario o ciudadano surgió en el marco de la nueva administración pública, en la que los principios y metodologías de la administración privada se extendieron al sector público. Como ejemplo de esta extensión, la teoría de la satisfacción ciudadana tiene como objetivo examinar la percepción y la satisfacción de los ciudadanos en relación con los bienes y servicios proporcionados por el gobierno.

Tabla 12. Componente de la dimensión imagen del programa

Variables latentes	Indicadores
Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, y conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.
Valoración de las externalidades	Cohesión Familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.
Calidad de la gestión	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
Quejas	Quejas existentes de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja. Tiempo de respuesta a la atención de su queja.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Lobato *et al.,*2007 y Rodríguez *et al.*, (2012).

Para lograr este objetivo, la utilización de cuestionarios resulta esencial, ya que permiten recopilar las opiniones de los ciudadanos sobre la prestación de los servicios del gobierno local. Esta práctica, que tiene una larga historia, se deriva de la teoría antes mencionada.

En consecuencia, para el análisis de la imagen del programa, de esta teoría se derivan varias categorías, las cuales se presentan en la tabla 12.

Tabla 13. Componentes de la dimensión percepción y valoración del programa:

Variables latentes	Indicadores
Percepción del programa	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Cómo considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Cómo considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).
Grado de apropiación	Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.
Percepción de cambio	En qué medida el apoyo que recibe le ha traído cambios en su vida. Cómo considera esos cambios en su vida (buenos o malos). A medida que recibe el apoyo le hace sentirse mejor en su vivienda.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).

Para analizar la percepción y la satisfacción del programa, como se indica en la tabla 13, se emplean estos subcomponentes de la variable independiente. Teniendo en cuenta la naturaleza del concepto que se está evaluando, la escala tipo Likert es el instrumento más apropiado, ya que permite evaluar las actitudes, los comportamientos y las opiniones relacionadas con el turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta.

El cuestionario, que tiene un total de 99 preguntas, incorpora diferentes formatos de respuesta. En concreto, 92 preguntas utilizan la escala Likert para las respuestas de los encuestados, una pregunta utiliza respuestas dicotómicas (sí o no) y seis preguntas ofrecen opciones de opción múltiple. Para una comprensión más completa, consulte el cuestionario diseñado para medir la satisfacción y la percepción del cambio de los usuarios directos de PRODERMAGICO, que se incluye en el anexo 3.

El cuestionario, que consta de 13 secciones, cada una con un objetivo específico, tiene como objetivo recopilar varios tipos de información. La primera sección, titulada Datos sociodemográficos, sirve para obtener información sobre la edad, el sexo, el estado civil y el sector al que pertenecen los encuestados. La segunda sección, conocida como Componentes de PRODERMAGICO, abarca preguntas relacionadas con los cuatro componentes del programa, a saber, los proyectos, la inversión en infraestructura, el nombramiento de pueblos mágicos y la transferencia de tecnología.

La tercera sección, denominada Imagen del programa, está diseñada para capturar información relacionada con los indicadores que facilitan la estimación del modelo de satisfacción. Esta variable en particular recopila información sobre el programa desde la perspectiva de los beneficiarios antes de que lo utilicen. Por lo tanto, se tuvo mucho cuidado al formular esta sección en tiempo pasado recordando constantemente a los encuestados mediante instrucciones y frases que debían imaginarse a sí mismos en una época en la que no eran beneficiarios del programa.

Además, en esta sección se incorporaron preguntas de control. La información recopilada en esta sección incluye detalles sobre la forma en que los encuestados conocieron el programa, la claridad de la información que poseían sobre los procedimientos necesarios para formar parte del programa y su conocimiento sobre los derechos y obligaciones relacionados con el programa.

La sección siguiente, conocida como Calidad de la gestión, es un componente integral de las variables que componen el modelo de satisfacción. Esta sección abarca la recopilación de datos pertinentes relacionados con la frecuencia y el nivel de dificultad experimentados tanto por el administrador como por el beneficiario en relación con los procedimientos que ejecutaron dentro del programa durante sus respectivos encuentros, así como el nivel de benevolencia demostrado por el personal del programa al ejecutar dichos procedimientos.

La quinta parte del cuestionario, denominada valoración de las externalidades constituye un segmento que abarca los indicadores que miden la variable estimada en el modelo de satisfacción. Además, esta sección abarca los indicadores que se emplean para medir la variable de nivel del conocimiento dentro del modelo de percepción del cambio. En esencia, esta sección está diseñada para recopilar datos sobre los cambios percibidos por el usuario en su desarrollo personal, así como en el desarrollo de la actividad turística municipal.

La sección Quejas sirve como mecanismo para recopilar información importante sobre las percepciones de los usuarios que se han mostrado insatisfechos o descontentos con el programa. Específicamente, profundiza en la manera en que expresaron su insatisfacción, la instancia particular y el medio a través del cual presentaron sus quejas. Además, examina si el programa abordó la queja y cuánto tiempo tardó en proporcionarse una respuesta. En última instancia, evalúa el nivel de satisfacción derivado de la resolución o solución ofrecida en respuesta a la queja.

La séptima sección, denominada acertadamente Expectativas, lleva a cabo un análisis exhaustivo de las nociones preconcebidas del beneficiario con respecto al producto o servicio y su rendimiento, que posteriormente se yuxtaponen con su experiencia real con el producto o servicio antes mencionado. Esta comparación tiene el potencial de influir en su nivel general de satisfacción.

La sección Percepción del programa abarca los elementos que se utilizarán para estimar la variable en el modelo de percepción del cambio. Recopila información pertinente sobre la percepción del beneficiario sobre los cambios y beneficios generados por las obras y proyectos implementados por el programa.

La sección Grado de apropiación se refiere a la medida en que el beneficiario establece una conexión con el producto o servicio ofrecido y asume la propiedad de este. Esta faceta adquiere una importancia significativa en el proceso de análisis, ya que tiene el potencial de ejercer un cambio sustancial en el nivel de satisfacción de la persona con el producto o servicio.

En la sección Capacitación y transferencias de tecnología, se incluyen los elementos que se consideran para la estimación de la variable dentro del modelo de percepción del cambio. El objetivo es medir el nivel de satisfacción con las capacitaciones si es que hubo capacitaciones durante el periodo.

En la undécima sección, titulada La dimensión social del turismo sustentable , se desarrollan temas relacionados con los efectos y beneficios que la actividad turística genera en las comunidades locales. Esto abarca la promoción de las oportunidades de empleo, el desarrollo económico y la facilitación del progreso cultural y educativo. El objetivo general de esta dimensión es garantizar que el turismo sirva como una fuerza beneficiosa y sustentable para las personas y sus comunidades a largo plazo.

La sección titulada Dimensión ambiental del turismo sustentable se refiere a la salvaguardia y preservación del medio ambiente en los destinos turísticos, abarcando la conservación de los recursos naturales, la mitigación de la contaminación y la utilización consciente y sustentable de diversos recursos. Esta sección tiene como objetivo abordar las preocupaciones ambientales multifacéticas que surgen de las actividades turísticas, haciendo hincapié en la necesidad de minimizar los cambios adversos y promover el bienestar ecológico a largo plazo de estas áreas. Al abogar por prácticas ambientales

responsables, como la conservación de los recursos y la reducción de la contaminación, esta dimensión subraya la importancia de armonizar el desarrollo turístico con la preservación ecológica.

Del mismo modo, la sección final titulada La dimensión económica del turismo sustentable profundiza en la intrincada relación entre el turismo y el desarrollo económico, destacando el potencial del turismo para fomentar el crecimiento económico y las oportunidades de empleo sin comprometer la viabilidad económica a largo plazo del destino.

Esta dimensión aclara la importancia de una gestión prudente y eficaz de los recursos económicos asociados al turismo, abarcando aspectos como la inversión, el gasto turístico y el establecimiento de instalaciones de infraestructura que son esenciales para el avance sustentable del turismo. Al hacer hincapié en las prácticas económicas responsables, esta sección busca garantizar que el turismo contribuya positivamente a las economías locales, genere ingresos sustentables y facilite la creación de empleo, al tiempo que salvaguarda la estabilidad económica general del destino.

Estas dos secciones, a saber, la Dimensión ambiental del turismo sustentable y la Dimensión económica del turismo sustentable , aumentan y fortalecen los principios subyacentes que se dilucidan en la teoría de la satisfacción de los beneficiarios expuesta por Rodríguez *et al*., (2012). Al dilucidar el intrincado nexo entre el turismo, el medio ambiente y la economía, estas dimensiones iluminan la importancia de considerar la interacción entre estos factores para mejorar la satisfacción de los beneficiarios y el desarrollo sustentable general dentro de la industria del turismo. Su inclusión en el marco más amplio del turismo sustentable sirve para subrayar el enfoque holístico necesario para lograr un equilibrio armonioso entre la preservación del medio ambiente, la prosperidad económica y la satisfacción de las partes interesadas.

Además, es crucial tener en cuenta que la difusión de esta investigación se facilita a través de medios virtuales, con un límite máximo de tres presentaciones por encuestado. Este enfoque garantiza que el estudio llegue a un público amplio y diverso, promoviendo la inclusión y la accesibilidad en el intercambio de conocimientos e información. La utilización de plataformas digitales para la distribución de los resultados de la investigación se alinea con las prácticas contemporáneas del discurso académico y permite una difusión eficiente y amplia de los resultados de la investigación.

En resumen, la teoría de la satisfacción de los beneficiarios o ciudadanos, que surgió en el nuevo marco de la administración pública, busca analizar las percepciones y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los bienes y servicios proporcionados por el gobierno. Los cuestionarios se utilizan para recopilar las opiniones de los ciudadanos sobre los servicios del gobierno local.

Estos cuestionarios constan de 99 preguntas e incorporan varios formatos de respuesta. La escala tipo Likert se considera la más adecuada para medir las actitudes, los comportamientos y las opiniones sobre el turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta. El cuestionario consta de 13 secciones, cada una con un propósito específico. La primera sección reúne datos sociodemográficos, mientras que la segunda se centra en los componentes del programa PRODERMAGICO.

La tercera sección, titulada Imagen del programa, captura la información sobre el programa desde la perspectiva de los beneficiarios antes de su participación en él. Esta sección incluye preguntas de control y cubre aspectos como el conocimiento del programa, la claridad de la información y el conocimiento de los derechos y obligaciones.

2.4.5. Estrategia para el levantamiento de la información

La administración del cuestionario se llevó a cabo mediante la utilización de medios virtuales, a saber, el correo electrónico y *WhatsApp*, a fin de ahorrar tiempo y recursos financieros de manera efectiva y, al mismo tiempo, garantizar el bienestar y la seguridad de los participantes. De conformidad con la metodología predeterminada, a todos y cada uno de los destinatarios de la población objetivo se les asignó una asignación de hasta cuatro intentos para responder al cuestionario. Durante la primera instancia, se recabó activamente la asistencia de los actores gubernamentales a nivel municipal para distribuir una carta informativa, extendiendo así una cordial invitación a los beneficiarios y permitiéndoles así participar en el cuestionario a través de plataformas virtuales. En ocasiones posteriores, se dirigió amablemente a los respectivos líderes o presidentes de Colonia y se les pidió que enviaran una carta explicativa con el objetivo de fomentar e impulsar la participación activa y la contribución de los beneficiarios. Es crucial tener en cuenta que la recopilación de datos, de acuerdo con el riguroso protocolo de investigación, fue realizada exclusivamente por la investigadora.

Capítulo 5
Análisis y discusión de la incidencia del PRODERMAGICO en el Modelo de Turismo Sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero

Este capítulo en particular está estructurado de manera que abarca dos fases distintas. La fase inicial se dedica a examinar minuciosamente la información obtenida de la investigación de campo y, posteriormente, a presentar los resultados que definen las variables del estudio y la intrincada relación que existe entre ellas. Inicialmente, la atención se centra en la credibilidad del instrumento de medición empleado, lo que permite una transición fluida hacia la introducción de los datos de campo y el posterior procesamiento estadístico. Además, la atención se centra en los resultados que miden eficazmente la importancia de las variables independientes. Una vez que la primera fase llega a su fin, comienza la fase subsiguiente. En esta fase, se emplea la metodología de ecuaciones estructurales y mínimos cuadrados parciales (PLS) para aplicar los datos adquiridos del cuestionario.

5.2. Análisis de frecuencias sobre la satisfacción del beneficiario respecto al PRODERMAGICO

El instrumento de medición de datos utilizado en la presente investigación considera 99 ítems cuantitativos para la medición de las variables dependientes e independientes obteniendo un *alfa de Cronbach* de 0.996, lo que indica un nivel de confiabilidad aceptable para proseguir con la investigación.

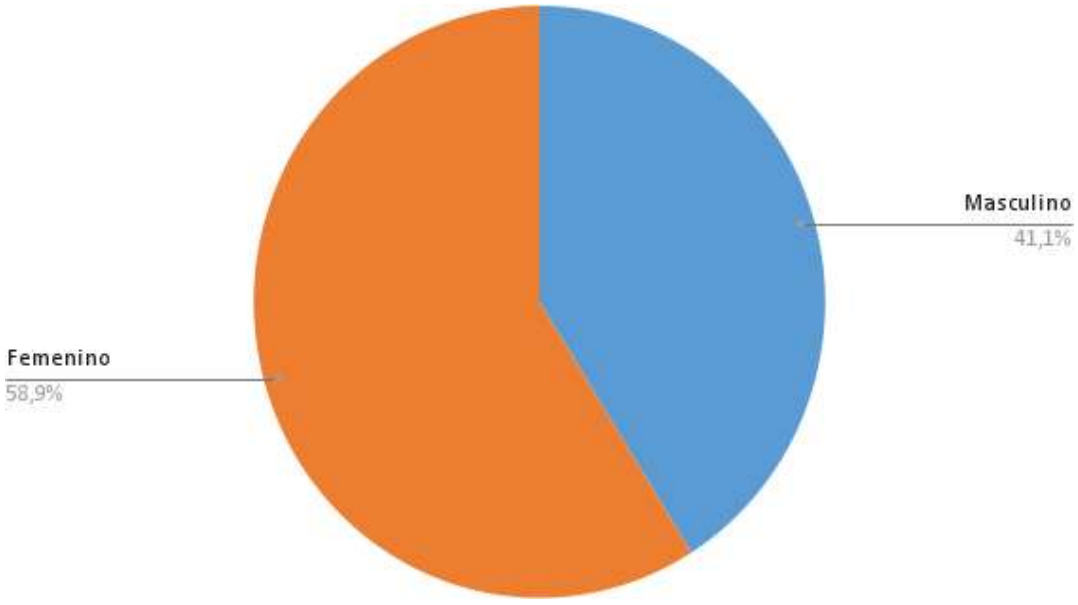
5.2.1. Datos sociodemográficos

Esta sección muestra un análisis de frecuencia, que es una herramienta estadística increíblemente potente que nos permite examinar y comprender a fondo la distribución y los intrincados patrones presentes en un conjunto de datos obtenidos. La utilización de este análisis resulta de suma importancia en determinados campos de estudio, ya que tiene el propósito de presentar un contraste sorprendente con los hallazgos que se presentaron en la sección anterior. El objetivo principal de realizar este análisis es proporcionarnos una comprensión profunda y completa de los datos disponibles, facilitando así la toma de decisiones bien informadas que se basen en pruebas sólidas.

En cuanto al análisis estadístico que se llevó a cabo, se utilizó el software SPSS, reconocido por su eficacia a la hora de realizar análisis estadísticos sofisticados. La base

sobre la que se construyó el análisis estadístico de las variables del estudio fue la información que se obtuvo durante la fase de recopilación de información en el campo, en la que los participantes respondieron diligentemente a un total de 383 encuestas. En vista de esto, es imperativo profundizar en las características sociodemográficas de los participantes que respondieron las encuestas antes mencionadas para justificar su papel en el estudio.

Gráfica 41. Género de los/as encuestados/as



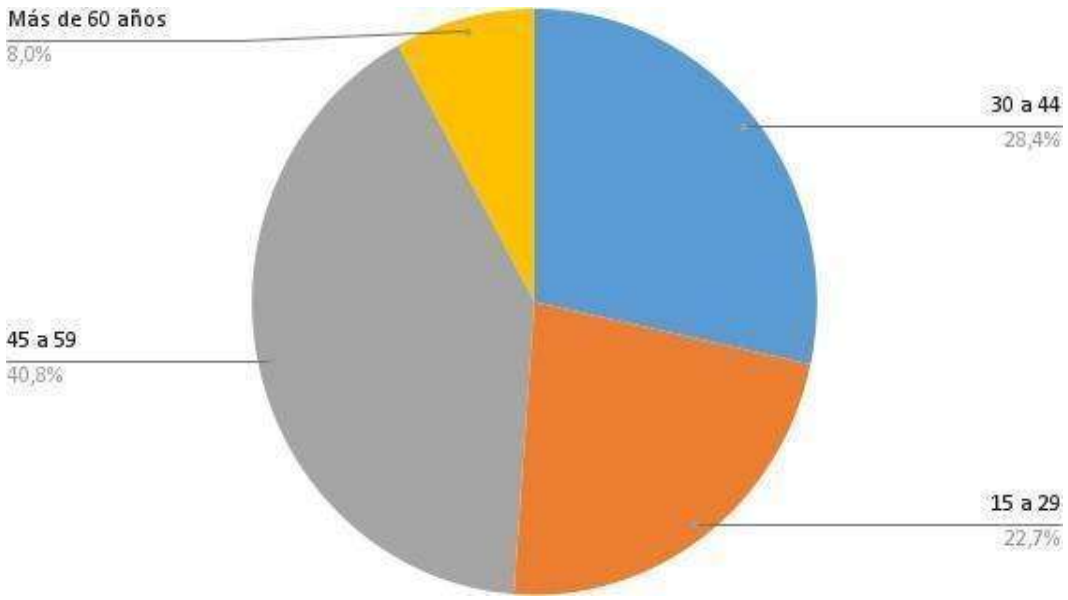
Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Los resultados presentados en la Gráfica 41 muestran la distribución de género entre los encuestados, quienes son actores relacionados con la actividad turística en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Según los datos, el 41.1% de los participantes en la encuesta se identificaron como de género masculino, mientras que el 58.9% se identificaron como de género femenino. Seleccionadas mediante un muestreo aleatorio simple.

Los resultados en la Gráfica 42 muestran la distribución de edad entre los encuestados, quienes son actores relacionados con la actividad turística en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Según estos datos: El 8% de los encuestados tiene más de 60 años. Esto sugiere que una pequeña proporción de los participantes en la encuesta están en esta

categoría de edad, lo que podría indicar que muchos de los actores en esta industria turística son más jóvenes.

Gráfica 42. Edad de los/as encuestados/as



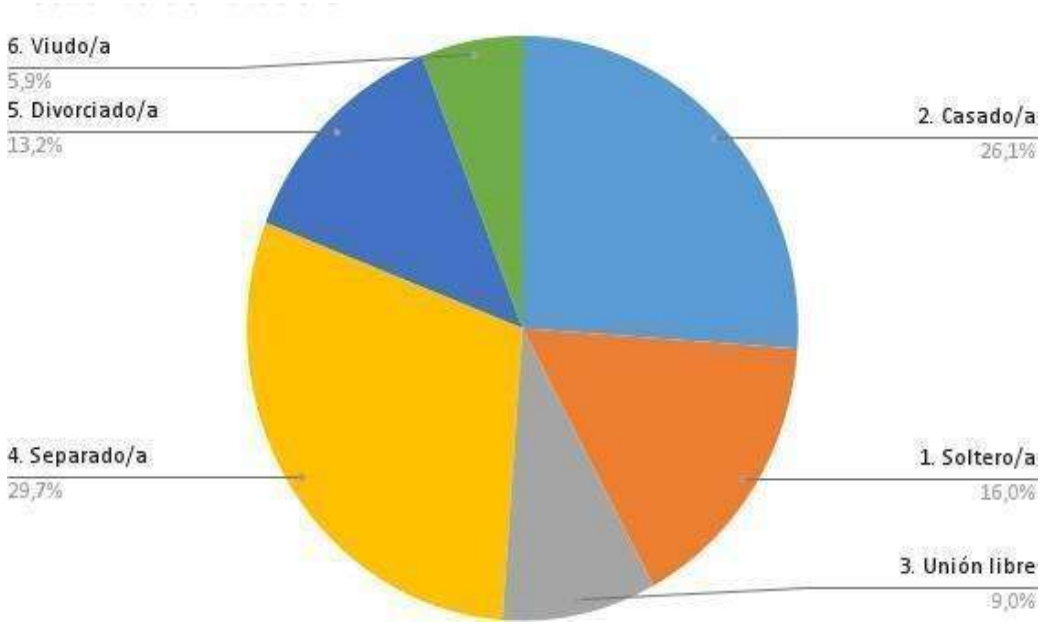
Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

El 40.8% de los encuestados tiene entre 45 y 59 años. Esta es la categoría de edad más representada en la encuesta, lo que indica que una gran proporción de los actores en esta industria turística son de mediana edad. El 28.4% de los encuestados tiene entre 30 y 44 años. Esto representa aproximadamente una tercera parte de los encuestados, lo que indica una presencia significativa de personas en este rango de edad en la industria turística. El 22.7% de los encuestados tiene entre 15 y 29 años. Esto sugiere que hay una representación considerable de jóvenes en la industria turística del municipio

Los resultados presentados en la Gráfica 43 muestran la distribución del estado civil entre los encuestados, quienes están relacionados con la actividad turística en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Según estos datos: El 16% de los encuestados se identificó como soltero/a. Esto indica que una proporción menor de los participantes en la encuesta no está casada ni en una relación de unión libre. El 26.1% de los encuestados se identificó como casado/a. Esta es la categoría de estado civil más representada en la encuesta, lo que indica que una proporción significativa de los actores en esta industria turística están

casados. El 9.0% de los encuestados se encuentra en unión libre. Esto representa una proporción pequeña de los encuestados, indicando que un número menor de personas está en este tipo de relación.

Gráfica 43. Estado civil de los/as encuestados/as



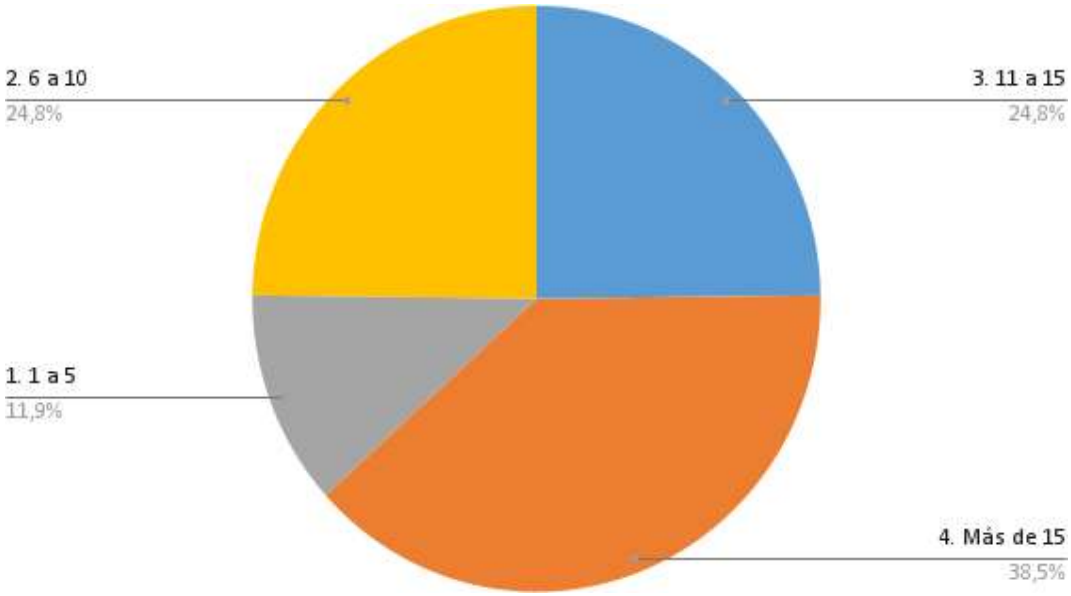
Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Sorprendentemente, el 29.7% de los encuestados se identificó como separado/a. Este resultado es considerablemente alto y sugiere que una gran proporción de los encuestados ha experimentado una separación. El 13.2% de los encuestados se identificó como divorciado/a. Esto indica que una proporción considerable de los encuestados ha pasado por un divorcio. Finalmente, el 5.9% de los encuestados se identificó como viudo/a. Esto indica que una proporción relativamente pequeña de los encuestados ha perdido a su cónyuge.

Los resultados presentados en la Gráfica 44 muestran la distribución del número de años que los encuestados, quienes están relacionados con la actividad turística, han vivido en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Según estos datos: El 11.9% de los encuestados ha vivido en Zihuatanejo de Azueta de 1 a 5 años. Esto indica que una proporción menor de los participantes en la encuesta se ha establecido recientemente en la zona. El 24.8% de los encuestados ha vivido en Zihuatanejo de Azueta de 6 a 10 años. Casi una cuarta parte

de los encuestados se mudó a esta área hace una década aproximadamente. Otro 24.8% de los encuestados ha vivido en Zihuatanejo de Azueta de 11 a 15 años.

Gráfica 44.Número de años de los/as encuestados/as viviendo en Zihuatanejo de Azueta



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

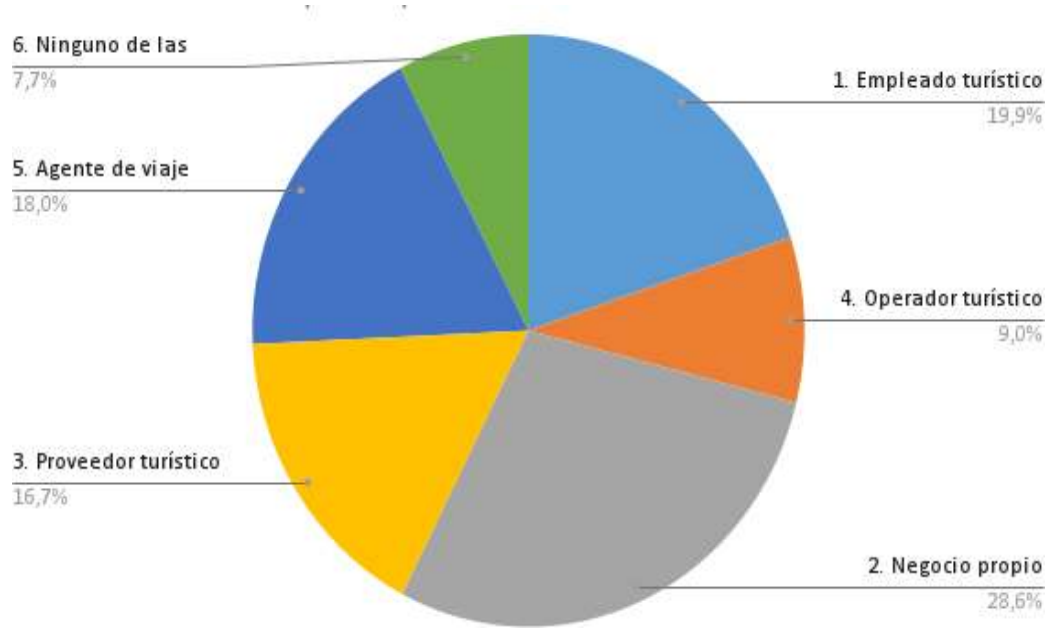
Esto indica que otro cuarto de los participantes ha tenido una presencia más larga en la región, estableciéndose allí hace más de una década. El 38.5% de los encuestados ha vivido en Zihuatanejo de Azueta más de 15 años. La categoría más representada en la encuesta indica que una proporción importante de los actores en esta industria turística ha vivido en el municipio durante mucho tiempo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los actores en la industria turística de Zihuatanejo de Azueta tienen un fuerte vínculo con la región, habiendo vivido allí por más de 10 años.

Esto podría indicar un nivel de estabilidad y compromiso con la comunidad local, lo cual es relevante para la industria turística que a menudo se beneficia de un conocimiento profundo del área y de las conexiones locales fuertes.

Los resultados presentados en la Gráfica 45 muestran la participación de los encuestados en la industria turística en el municipio de Zihuatanejo de Azueta. Según estos datos: El

7.7% de los encuestados seleccionó Ninguno de las anteriores. Esto indica que menos participantes en la encuesta no se identifican con ninguna de las categorías de participación en el turismo proporcionados.

Gráfica 45. Participación de los/as encuestados/as en el turismo



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

El 16.7% de los encuestados se identificó como proveedor turístico. Esto indica que una proporción significativa de los encuestados proporciona bienes o servicios a los turistas. El 28.6% de los encuestados tiene un negocio propio. Esta es la categoría más representada en la encuesta, lo que indica que una proporción importante de los encuestados posee y opera su propio negocio en la industria turística.

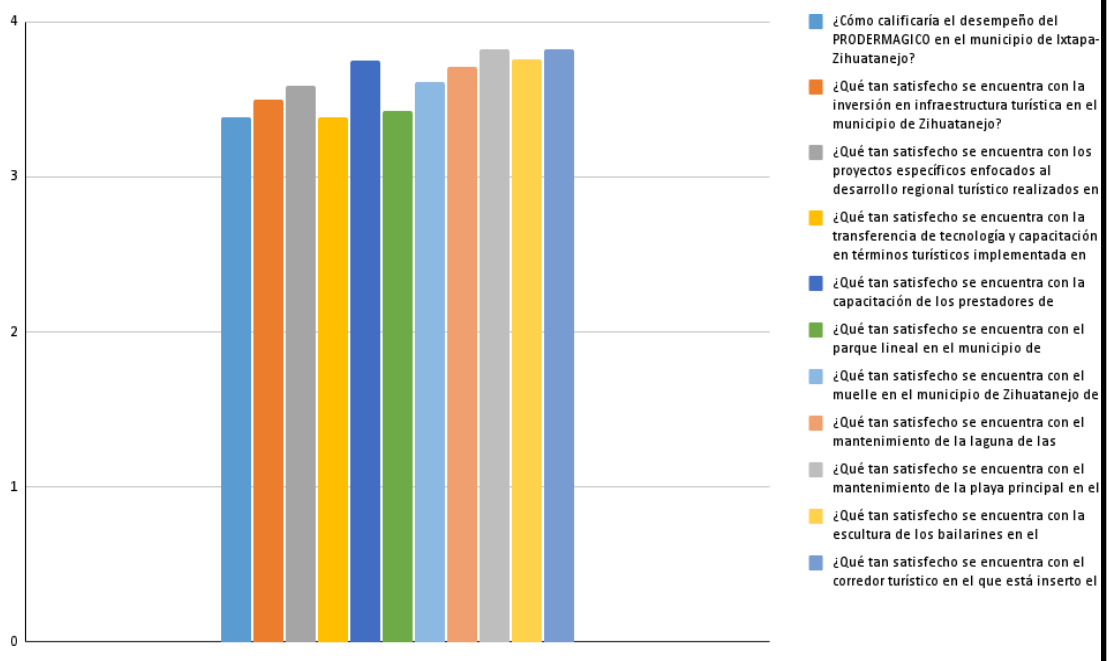
El 19.9% de los encuestados se identificó como empleado turístico. Esto indica que casi una quinta parte de los encuestados trabaja para un empleador en la industria turística. El 9% de los encuestados se identificó como operador turístico. Esto indica que una proporción menor de los encuestados se encarga de organizar y proporcionar tours o experiencias turísticas. Finalmente, el 18% de los encuestados se identificó como agente de viaje. Esto indica que muchos encuestados trabajan asistiendo a los turistas en la planificación y organización de sus viajes.

En la encuesta uno de las preguntas clave es ¿Conoce PRODERMAGICO?, los 383 encuestados/as respondieron que sí, ya que esta es una pregunta filtro para poder continuar con el cuestionario, debido a que se está evaluando el cambio desde la satisfacción del beneficiario/a, es decir, todos los datos presentados a continuación son de beneficiarios/as del programa en algún punto del periodo que estuvo operando.

5.1.2. Componentes del PRODERMAGICO

Hacer un análisis de los promedios de cada dimensión que integra el cuestionario es importante ya que analizar los promedios de cada dimensión, se identifica qué áreas están funcionando bien y las cuáles necesitan mejoras según la perspectiva de los beneficiarios/as del programa. Por ejemplo, si una dimensión tiene un promedio bajo, esto podría indicar que hay problemas en esa área que necesitan ser abordados. Los promedios también permiten comparar diferentes dimensiones entre sí.

Gráfica 46. Dimensión componentes del PRODERMAGICO



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Esto puede ayudar a identificar qué dimensiones están funcionando mejor en comparación con otras. Además, al realizar este análisis de forma regular, se puede seguir el progreso a lo largo del tiempo. Si los promedios de ciertas dimensiones están aumentando, esto podría indicar que las intervenciones o cambios realizados están teniendo una relación positiva según la perspectiva de los beneficiarios/as del programa.

Los promedios de cada dimensión proporcionan información valiosa que puede informar la toma de decisiones. Por ejemplo, si una dimensión tiene un promedio particularmente alto, esto podría indicar que las estrategias actuales están funcionando bien y deberían mantenerse. Cabe señalar que los datos presentados en la Gráfica 46 en el eje de las Y se observan los ítems que componen la dimensión y en el eje de la X se aprecia la escala tipo Likert utilizada.

Los datos presentados en la Gráfica 46 son promedios de los ítems del cuestionario que conforman la dimensión componentes del PRODERMAGICO aplicado en el municipio de Ixtapa-Zihuatanejo. Las calificaciones están en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho. Dichos datos se pueden interpretar de la siguiente manera.

El desempeño general del PRODERMAGICO en el municipio de Ixtapa-Zihuatanejo tiene una calificación promedio de 3.38. Esto sugiere un nivel moderado de satisfacción con el desempeño del programa. La satisfacción con la inversión en infraestructura turística en el municipio de Zihuatanejo tiene una calificación promedio de 3.50, lo que indica una satisfacción moderada.

La satisfacción con los proyectos específicos enfocados al desarrollo regional turístico realizados en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.59, lo que indica una satisfacción moderada a alta. La satisfacción con la transferencia de tecnología y capacitación en términos turísticos implementada en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.39, lo que indica una satisfacción moderada.

La satisfacción con la capacitación de los prestadores de servicios turísticos en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.75, lo que indica una satisfacción bastante alta. La satisfacción con el parque lineal en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.42, lo que indica una satisfacción moderada. La satisfacción con el muelle en el municipio de Zihuatanejo de

Azueta tiene una calificación promedio de 3.61, lo que indica una satisfacción moderada a alta.
La satisfacción con el mantenimiento de la laguna de las salinas en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.71, lo que indica una satisfacción bastante alta. La satisfacción con el mantenimiento de la playa principal en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.82, lo que indica una alta satisfacción. La satisfacción con la escultura de los bailarines en el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.76, lo que indica una satisfacción bastante alta. La satisfacción con el corredor turístico en el que está inserto el municipio de Zihuatanejo de Azueta tiene una calificación promedio de 3.82, lo que indica una alta satisfacción

En general, estos datos sugieren que hay un nivel moderado a alto de satisfacción con el PRODERMAGICO y sus componentes en el municipio de Ixtapa-Zihuatanejo. Las áreas de mayor satisfacción parecen ser el mantenimiento de la playa principal, el corredor turístico, la identidad cultural y la infraestructura turística.

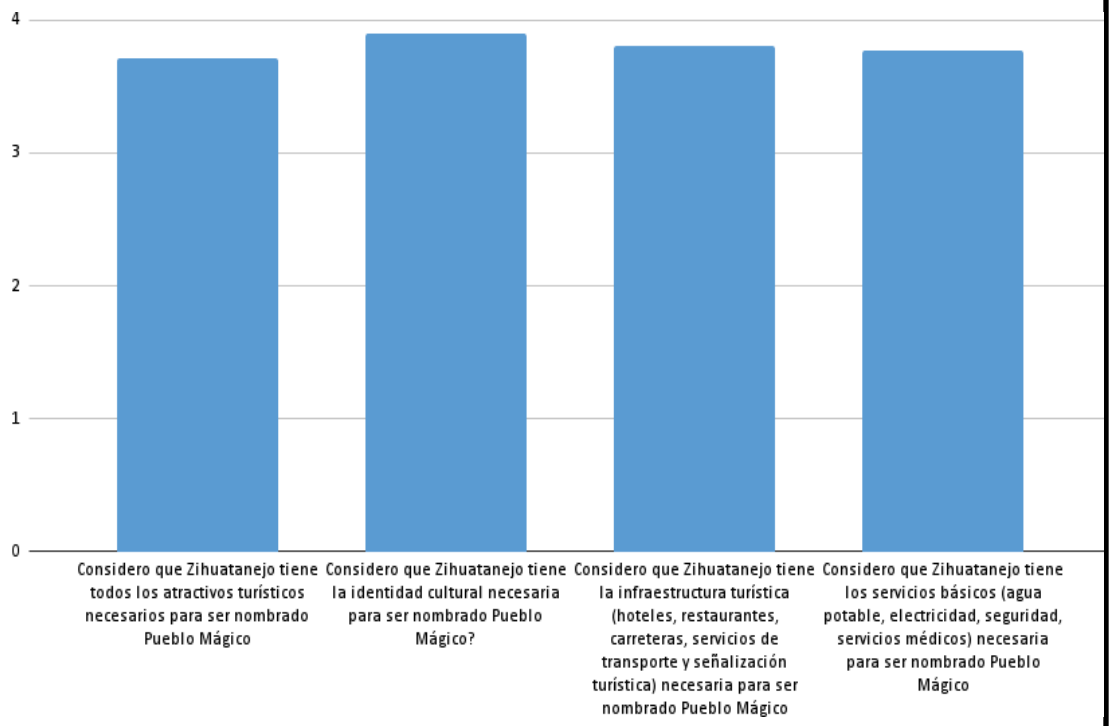
5.1.3. Dimensión componentes del modelo de turismo sustentable

En la Gráfica 47 se aprecia que la afirmación de que Zihuatanejo tiene todos los atractivos turísticos necesarios para ser nombrado Pueblo Mágico tiene una calificación promedio de 3.71, lo que indica una satisfacción bastante alta. La afirmación de que Zihuatanejo tiene la identidad cultural necesaria para ser nombrado Pueblo Mágico tiene una calificación promedio de 3.90, lo que indica una alta satisfacción.

La afirmación de que Zihuatanejo tiene la infraestructura turística necesaria para ser nombrado Pueblo Mágico tiene una calificación promedio de 3.80, lo que indica una alta satisfacción. La afirmación de que Zihuatanejo tiene los servicios básicos necesarios para ser nombrado Pueblo Mágico tiene una calificación promedio de 3.77, lo que indica una satisfacción bastante alta.

Los resultados del análisis muestran una satisfacción generalizada y positiva entre los encuestados con respecto a diversos aspectos que contribuyen a la potencial designación de Zihuatanejo como Pueblo Mágico. La calificación promedio de 3.71 para la afirmación sobre los atractivos turísticos sugiere que la población considera que Zihuatanejo cuenta con los elementos necesarios para atraer y cautivar a visitantes, respaldando así la idoneidad turística del lugar.

Gráfica 47. Dimensión componentes del Modelo de Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Asimismo, la alta calificación promedio de 3.90 en la afirmación relacionada con la identidad cultural resalta el reconocimiento de la riqueza cultural y tradicional de Zihuatanejo. Esta percepción positiva sugiere que la comunidad valora y aprecia sus raíces culturales, lo que podría ser un factor clave para fortalecer la candidatura del lugar como Pueblo Mágico.

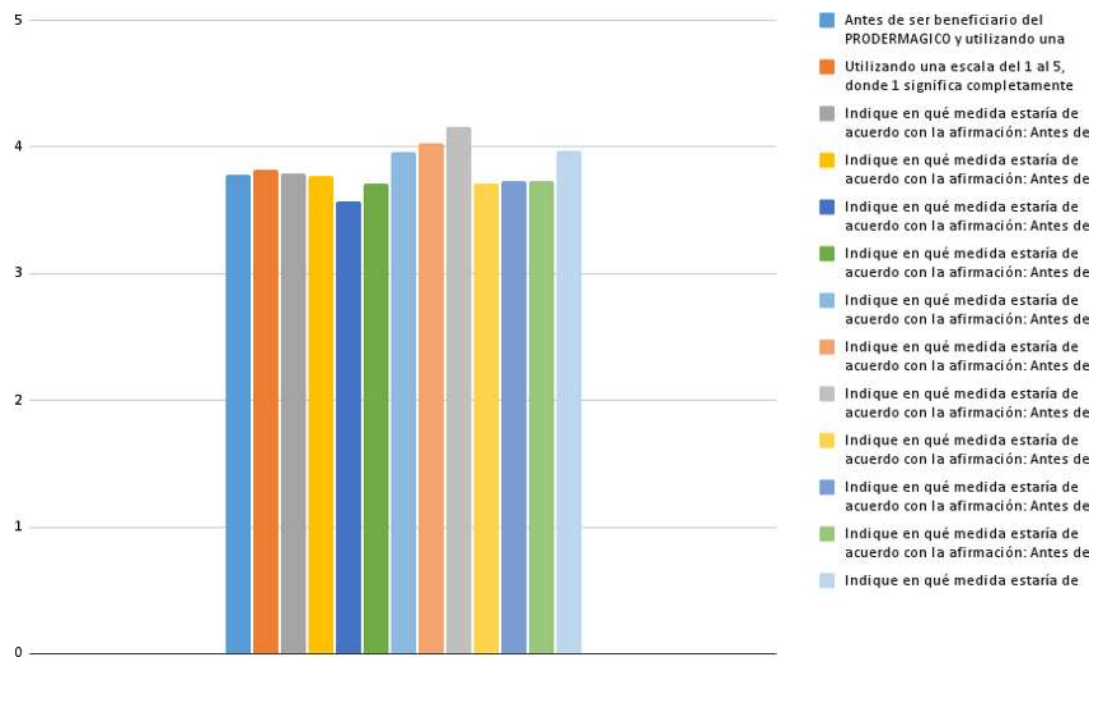
La infraestructura turística y los servicios básicos, evaluados con calificaciones promedio de 3.80 y 3.77 respectivamente, también obtuvieron niveles significativos de satisfacción. Estos resultados indican que la comunidad local considera que Zihuatanejo cuenta con las instalaciones y servicios necesarios para respaldar una experiencia turística satisfactoria, lo cual es crucial para el reconocimiento como Pueblo Mágico.

En resumen, la consistente alta satisfacción en las áreas de atractivos turísticos, identidad cultural, infraestructura turística y servicios básicos sugiere que Zihuatanejo posee elementos sólidos que respaldan su posible designación como Pueblo Mágico. Estos resultados también destacan la importancia de la participación y apoyo comunitario en la promoción y preservación de las características que hacen que Zihuatanejo sea un destino turístico distintivo y atractivo.

5.1.4. Dimensión imagen del programa

En la Gráfica 48 se presentan datos presentados parecen ser calificaciones promedio para varias afirmaciones relacionadas con el PRODERMAGICO en el municipio de Ixtapa-Zihuatanejo. Las calificaciones parecen estar en una escala de 1 a 5, donde 1 es completamente en desacuerdo y 5 está completamente de acuerdo. La claridad de la información sobre las obligaciones y compromisos para recibir el apoyo del PRODERMAGICO antes de ser beneficiario tiene una calificación promedio de 3.78. Esto sugiere un nivel moderado a alto de claridad percibida.

Gráfica 48. Dimensión imagen del programa



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La claridad de la información proporcionada por el personal del PRODERMAGICO sobre los trámites del programa tiene una calificación promedio de 3.82, lo que indica un nivel moderado a alto de claridad percibida. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo al turismo tiene una calificación promedio de 3.79, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para obras tiene una calificación promedio de 3.77, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con mayores ingresos para el turismo tiene una calificación promedio de 3.57, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el desarrollo tecnológico tiene una calificación promedio de 3.71, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para la comunidad tiene una calificación promedio de 3.96, lo que indica un alto nivel de acuerdo. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para las empresas tiene una calificación promedio de 4.03, lo que indica un alto nivel de acuerdo.

La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para el cuidado del medio ambiente tiene una calificación promedio de 4.16, lo que indica un alto nivel de acuerdo. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para la sustentabilidad tiene una calificación promedio de 3.71, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo para la institución donde labora tiene una calificación promedio de 3.73, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo. La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo al desarrollo estatal tiene una calificación promedio de 3.73, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

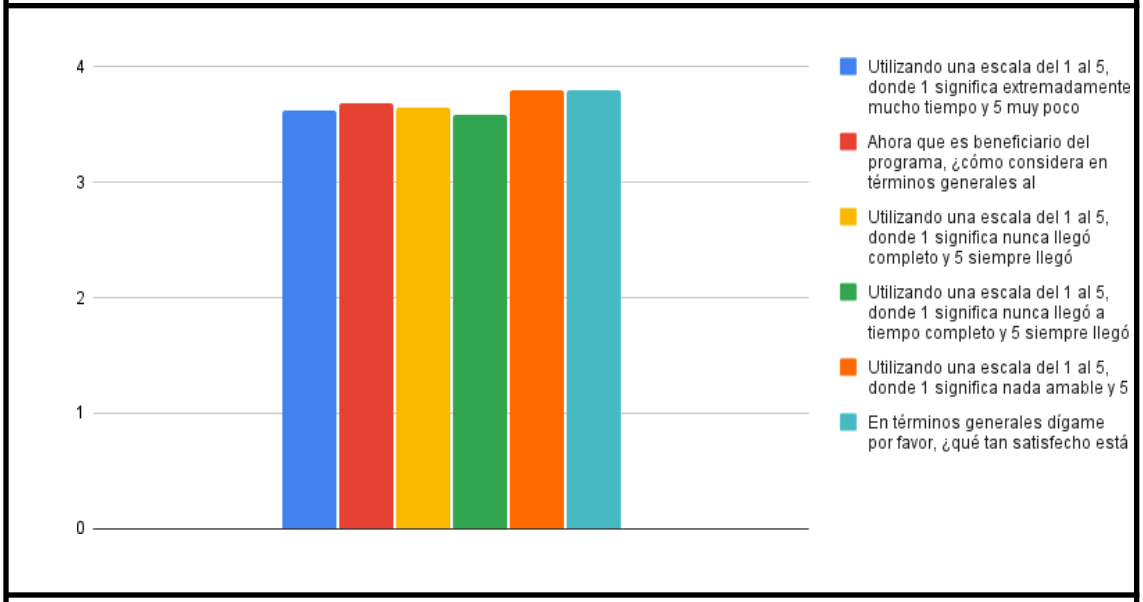
La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, el programa se relacionaba principalmente con el apoyo al desarrollo regional tiene una calificación promedio de 3.97, lo que indica un alto nivel de acuerdo.

En general, estos datos sugieren que hay un nivel moderado a alto de acuerdo con las afirmaciones presentadas en la dimensión imagen del programa. Las áreas de mayor acuerdo de los beneficiarios con el PRODERMAGICO se relacionan principalmente con el apoyo para la comunidad, las empresas, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo regional.

5.1.5. Dimensión calidad de la gestión del programa

La Gráfica 49 muestra los resultados de una encuesta realizada para analizar las diferentes dimensiones relacionadas con la calidad de la gestión del programa PRODERMAGICO. Los datos proporcionados parecen ser calificaciones promedio en una escala de 1 a 5 para diferentes afirmaciones, donde 1 significa un nivel bajo y 5 un nivel alto.

Gráfica 49. Dimensión calidad de la gestión



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Algunas de las dimensiones evaluadas incluyen el tiempo de espera entre el registro y la notificación de aceptación al programa, la consideración general sobre los trámites y papeleo del programa, el grado en que los apoyos a los que se tenía derecho fueron

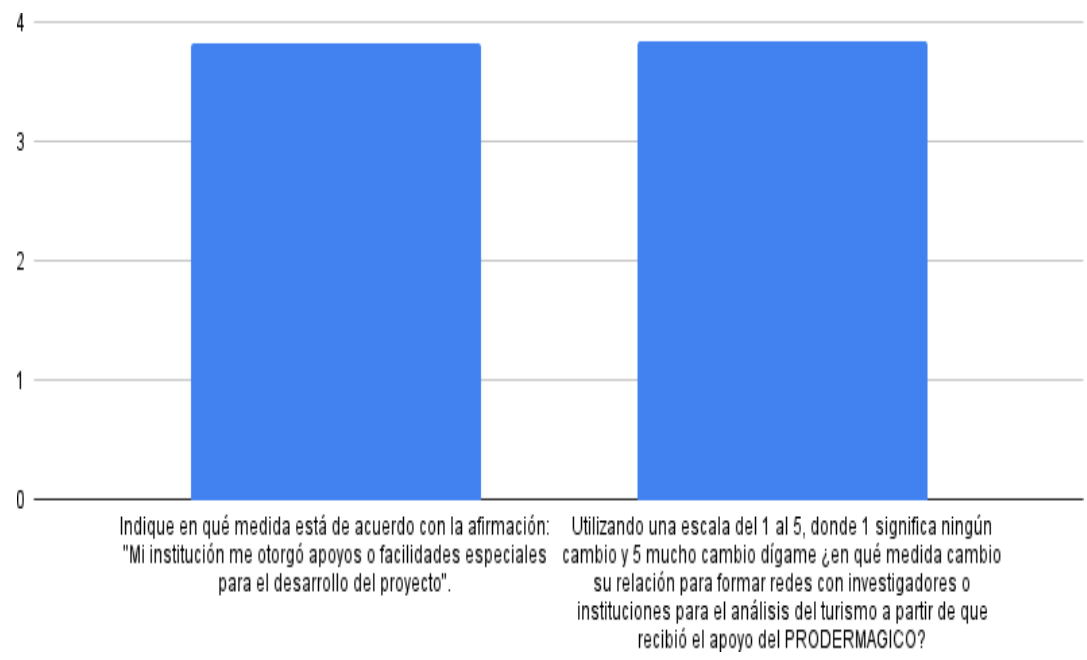
entregados de manera completa y a tiempo, y la amabilidad del personal del programa al realizar trámites.

Todas las calificaciones promedio reportadas se ubican entre 3.5 y 3.8, lo que sugiere un nivel moderado a alto de satisfacción con estas diferentes dimensiones relacionadas con la calidad de la gestión del PRODERMAGICO. Los resultados indican que, en general, los encuestados están satisfechos con los trámites del programa y cómo se les trató.

5.1.6. Dimensión valoración de externalidades del programa

La Gráfica 50. Dimensión valoración de externalidades presenta los resultados promedios de una encuesta realizada utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 significa mucho cambio. Los datos parecen medir en qué medida cambió la relación del encuestado para formar redes con investigadores o instituciones para el análisis del turismo, luego de recibir el apoyo del programa PRODERMAGICO. El promedio reportado es de 3.8.

*Gráfica 50.*Dimensión valoración de externalidades



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

Esto sugiere que, en promedio, los encuestados percibieron un cambio moderado en su relación para formar redes con otros actores luego de recibir el apoyo del programa. Un

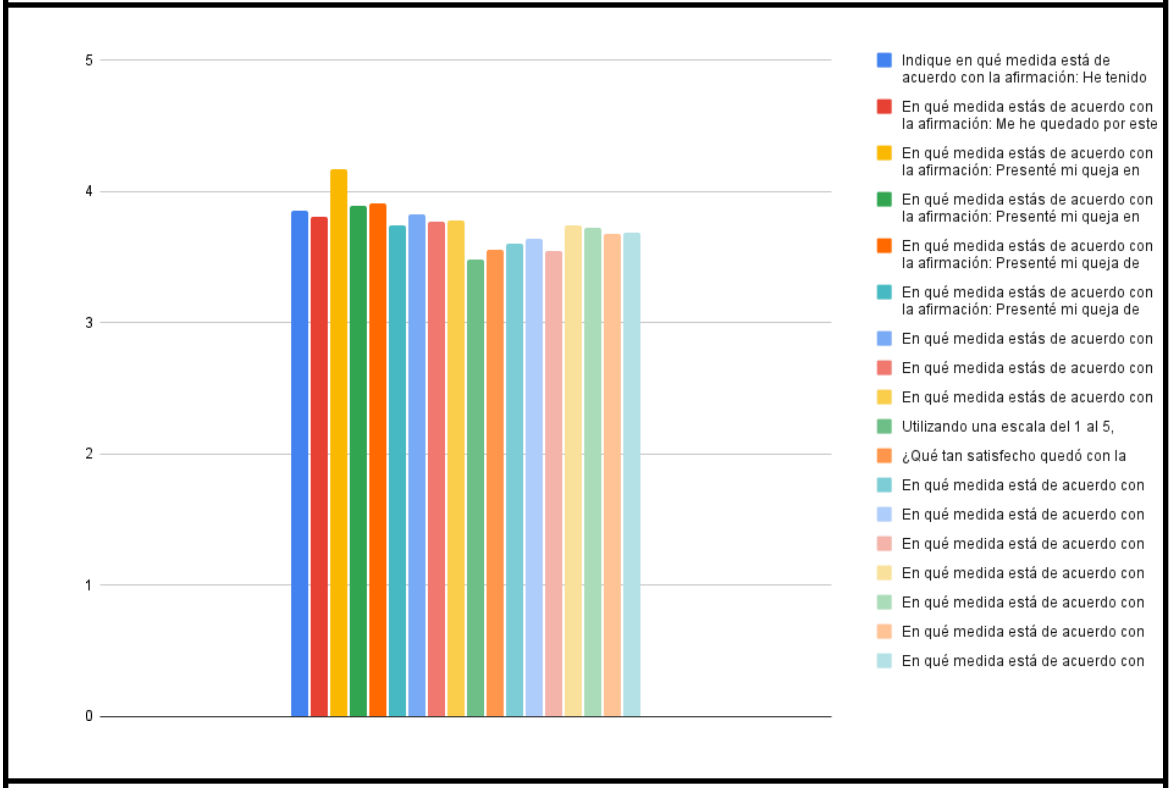
cambio con una calificación promedio entre 3 y 4 podría interpretarse como un cambio perceptible, aunque no muy significativo.

Es posible que, al recibir el apoyo del programa, los encuestados hayan tenido mayores facilidades para establecer contactos y vínculos con otros investigadores o instituciones involucradas en el análisis y desarrollo del turismo. Sin embargo, el cambio no parece haber sido muy drástico o transformador para la mayoría de los encuestados.

5.1.7. Dimensión quejas del programa

Los datos presentados en la Gráfica 51 es el promedio para varias afirmaciones relacionadas con la dimensión quejas sobre el PRODERMAGICO en el municipio de Ixtapa-Zihuatanejo. Las calificaciones parecen estar en una escala de 1 a 5, donde 1 está completamente en desacuerdo y 5 está completamente de acuerdo.

Gráfica 51. Dimensión quejas del programa



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La afirmación de que se ha tenido disgusto o inconformidad con el PRODERMAGICO tiene una calificación promedio de 3.85. Esto sugiere un nivel moderado a alto de

acuerdo. La afirmación de que se ha quedado por este disgusto o inconformidad tiene una calificación promedio de 3.81, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

La afirmación de que se presentó una queja en las oficinas del estado de SECTUR tiene una calificación promedio de 4.17, lo que indica un alto nivel de acuerdo. La afirmación de que se presentó una queja en las oficinas de su institución tiene una calificación promedio de 3.89, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

La afirmación de que se presentó una queja de manera verbal cara a cara tiene una calificación promedio de 3.91, lo que indica un alto nivel de acuerdo. La afirmación de que se presentó una queja de manera telefónica tiene una calificación promedio de 3.74, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

La afirmación de que se presentó una queja vía correo electrónico tiene una calificación promedio de 3.82, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo. La afirmación de que se presentó una queja mediante un oficio o escrito tiene una calificación promedio de 3.76, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

La afirmación de que se obtuvo una respuesta a su queja tiene una calificación promedio de 3.78, lo que indica un nivel moderado de acuerdo. La calificación del tiempo que tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja tiene una calificación promedio de 3.48, lo que indica un nivel moderado de satisfacción con el tiempo de respuesta.

La satisfacción con la respuesta a su queja tiene una calificación promedio de 3.56, lo que indica un nivel moderado de satisfacción. La afirmación de que no se quejó porque no tiene tiempo tiene una calificación promedio de 3.60, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

La afirmación de que no se quejó porque representa mucho trámite administrativo tiene una calificación promedio de 3.64, lo que indica un nivel moderado de acuerdo. La afirmación de que no se quejó porque no está reglamentado tiene una calificación promedio de 3.55, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

La afirmación de que no se quejó porque desconoce cómo hacerlo tiene una calificación promedio de 3.74, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo. La afirmación de que no se quejó por temor a una represalia tiene una calificación promedio de 3.72, lo que indica un nivel moderado a alto de acuerdo.

La afirmación de que no se quejó por temor a que le quitaran el apoyo del programa tiene una calificación promedio de 3.68, lo que indica un nivel moderado de acuerdo. La afirmación de que no se quejó porque consideró que no le harían caso tiene una calificación promedio de 3.69, lo que indica un nivel moderado de acuerdo.

En general, estos datos sugieren un nivel moderado a alto según las afirmaciones presentadas. Las áreas de mayor acuerdo son que se presentó una queja en las oficinas del estado de SECTUR, se presentó una queja de manera verbal cara a cara, y que no se quejó porque desconoce cómo hacerlo o por temor a una represalia.

5.1.8. Dimensión expectativa del programa

Los datos presentados en la Gráfica 52 son los promedios recibidos de los ítems del cuestionario que forman parte de las dimensiones expectativas, para varias afirmaciones relacionadas con las expectativas sobre el PRODERMAGICO. Las calificaciones parecen estar en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil o ningún cambio/cambio y 5 es muy fácil o mucho cambio/cambio.

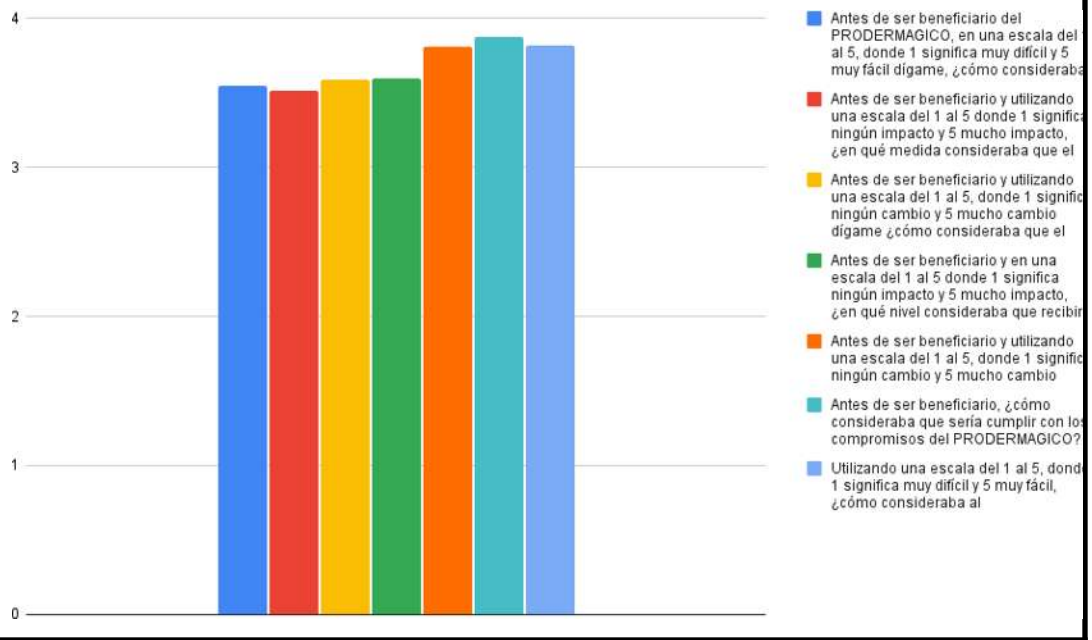
La afirmación de que antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, se consideraba que sería difícil cumplir con los requisitos para el acceso a los beneficios del programa tiene una calificación promedio de 3.55. Esto sugiere un nivel moderado de dificultad percibida. La afirmación de que antes de ser beneficiario, se consideraba que recibir el apoyo del PRODERMAGICO generaría mejoras en el desempeño turístico del municipio tiene una calificación promedio de 3.52, lo que indica un nivel moderado de cambio percibido.

La afirmación de que antes de ser beneficiario, se consideraba que recibir el apoyo del PRODERMAGICO podría generar cambios en el prestigio turístico del municipio tiene una calificación promedio de 3.59, lo que indica un nivel moderado de cambio percibido. La afirmación de que antes de ser beneficiario, se consideraba que recibir el apoyo del PRODERMAGICO ayudaría a incrementar el número de obras en el municipio tiene una calificación promedio de 3.60, lo que indica un nivel moderado de cambio percibido

La afirmación de que antes de ser beneficiario, en caso de que no hubiera recibido el apoyo del PRODERMAGICO, esto le hubiera impactado en su vida laboral tiene una calificación promedio de 3.81, lo que indica un nivel moderado a alto de cambio

percibido. La afirmación de que antes de ser beneficiario, se consideraba que sería difícil cumplir con los compromisos del PRODERMAGICO tiene una calificación promedio de 3.88, lo que indica un nivel moderado a alto de dificultad percibida.

*Gráfica 52.*Dimensión expectativas del programa



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

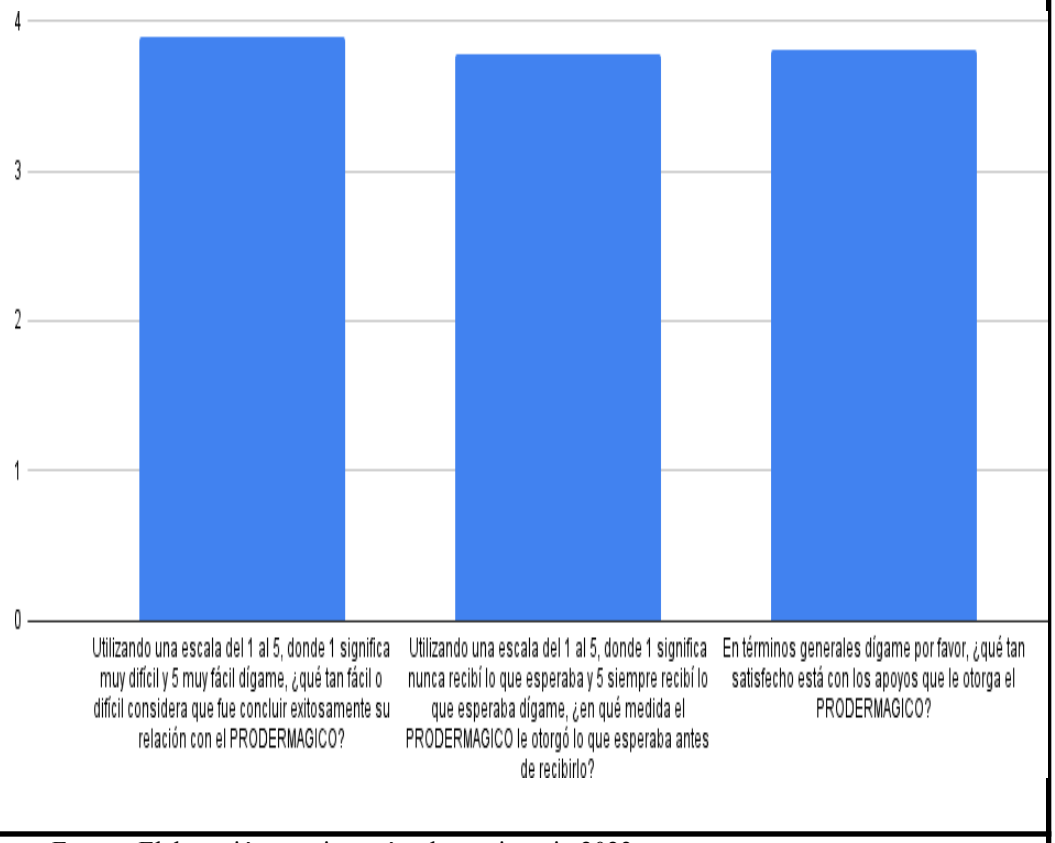
La afirmación de que antes de ser beneficiario, se consideraba que el PRODERMAGICO sería difícil en cuanto a trámites y papeleo tiene una calificación promedio de 3.82, lo que indica un nivel moderado a alto de dificultad percibida. Estos datos sugieren un nivel moderado de acuerdo con las afirmaciones presentadas. Las áreas de mayor acuerdo son que no recibir el apoyo del PRODERMAGICO hubiera impactado en su vida laboral y que se consideraba que sería difícil cumplir con los compromisos del programa.

5.1.9. Dimensión percepción del programa

Los datos presentados en la Gráfica 53 parecen mostrar los resultados promedio de una encuesta realizada para medir diferentes dimensiones relacionadas con las expectativas sobre el programa PRODERMAGICO antes de ser beneficiarios. Las calificaciones promedio para cada afirmación se ubican entre 3.5 y 3.8, lo que sugiere que, en general, había un nivel moderado de expectativas sobre los posibles beneficios y retos de recibir el apoyo del programa. Algunas de las áreas con mayores expectativas parecen haber sido

que no recibir el apoyo podría haber impactado su vida laboral, y que cumplir con los compromisos y trámites del programa se percibía como algo moderadamente difícil.

*Gráfica 53.*Percepción del programa



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

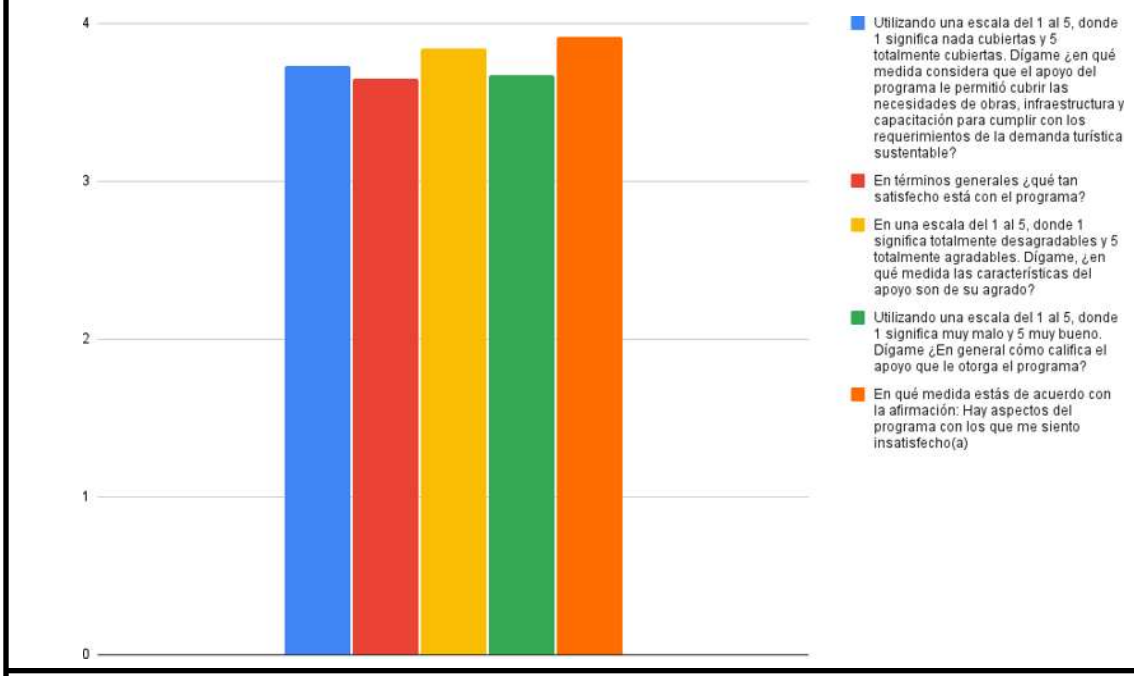
Sin embargo, también había expectativas moderadas de que el programa pudiera generar mejoras en el desempeño turístico local, incrementar obras, y cambiar el prestigio turístico del municipio. En general, estos datos sugieren que los encuestados tenían expectativas tanto de beneficios como de retos al participar en el programa PRODERMAGICO, aunque el nivel de dificultad o cambio que esperaban era moderado en promedio.

5.1.10. Dimensión grado de apropiación

Los datos presentados en la Gráfica 54 son el promedio de los ítem que conforman la dimensión grado de apropiación, las afirmaciones relacionadas con el grado de apropiación del programa PRODERMAGICO. Las calificaciones parecen estar en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil o ningún cambio y 5 es muy fácil o mucho cambio.

La afirmación de que el apoyo del programa permitió cubrir las necesidades de obras, infraestructura y capacitación para cumplir con los requerimientos de la demanda turística sustentable tiene una calificación promedio de 3.73. Esto sugiere un nivel moderado de acuerdo.

Gráfica 54. Dimensión grado de apropiación



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

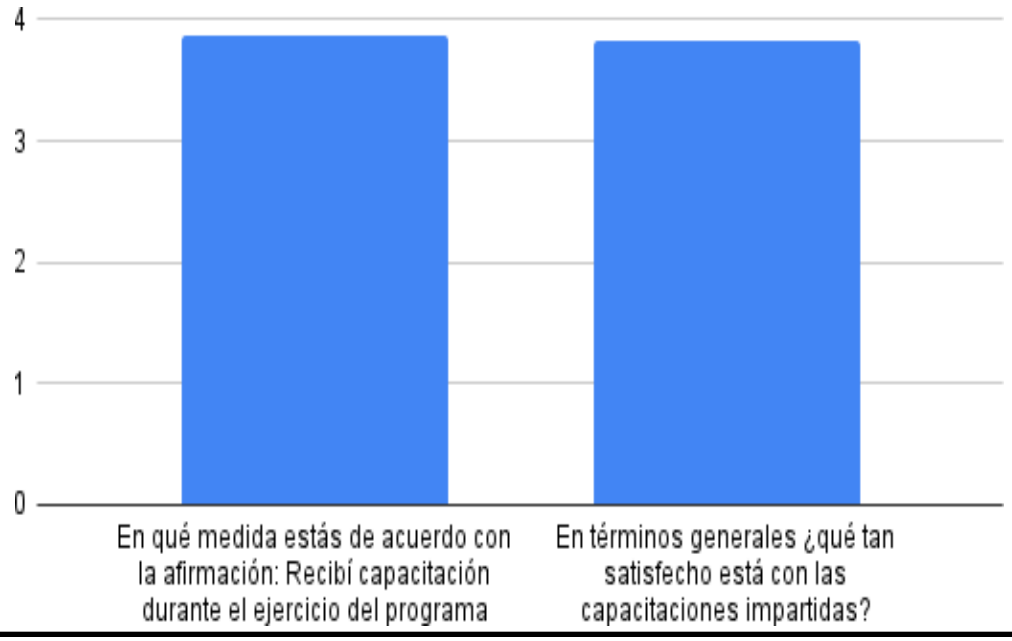
La satisfacción general con el programa tiene una calificación promedio de 3.64, lo que indica un nivel moderado de satisfacción. La afirmación de que las características del apoyo son de su agrado tiene una calificación promedio de 3.83, lo que indica un nivel moderado a alto de agrado. La calificación general del apoyo que otorga el programa tiene una calificación promedio de 3.67, lo que indica un nivel moderado de calidad percibida.

La afirmación de que hay aspectos del programa con los que se siente insatisfecho(a) tiene una calificación promedio de 3.91, lo que indica un nivel moderado a alto de insatisfacción. Estos datos sugieren un nivel moderado de acuerdo con las afirmaciones presentadas. Las áreas de mayor acuerdo parecen ser que las características del apoyo son de su agrado y que hay aspectos del programa con los que se siente insatisfecho(a).

5.1.11. Capacitación y transferencia de tecnología

Los datos presentados en la Gráfica 55 son los promedios para varias afirmaciones relacionadas con la dimensión capacitación y transferencia de tecnología del programa PRODERMAGICO. Las calificaciones parecen estar en una escala de 1 a 5, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo.

Gráfica 55. Dimensión capacitación y transferencia de tecnología



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La afirmación de que recibieron capacitación durante el ejercicio del programa tiene una calificación promedio de 3.88. Esto sugiere un nivel moderado a alto de acuerdo, lo que indica que la mayoría de los encuestados percibieron que recibieron alguna forma de capacitación durante la implementación del programa.

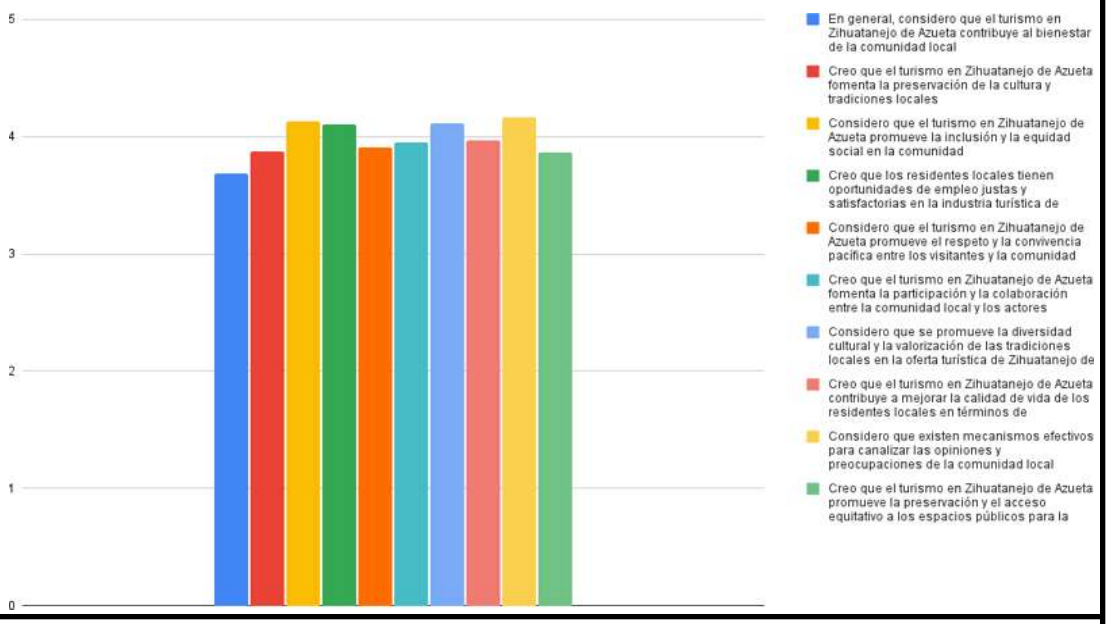
La satisfacción general con las capacitaciones impartidas tiene una calificación promedio de 3.83, lo que indica un nivel moderado a alto de satisfacción. Esto sugiere que, en general, los encuestados estuvieron bastante satisfechos con la calidad y/o utilidad de las capacitaciones proporcionadas por el programa.

Estos datos sugieren que los encuestados percibieron positivamente la capacitación y transferencia de tecnología del programa PRODERMAGICO, un aspecto valioso de su participación en el programa.

5.1.12. Dimensión social del Turismo Sustentable

Los datos de la dimensión social del Turismo Sustentable reflejan la percepción de diferentes aspectos del turismo en Zihuatanejo de Azueta en relación con la dimensión social del turismo sustentable. En la gráfica 56, se puede apreciar que el bienestar de la comunidad local tiene una puntuación de 3.687, se percibe que el turismo en Zihuatanejo de Azueta contribuye de manera moderada al bienestar de la comunidad local. La preservación de la cultura y tradiciones locales tiene una puntuación de 3.871, se percibe que el turismo tiene una relación positiva con la preservación de la cultura y las tradiciones locales.

Gráfica 56. Dimensión social del Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La inclusión y equidad social tiene una puntuación de 4.129, se percibe que el turismo promueve la inclusión y la equidad social en la comunidad. Las oportunidades de empleo en la industria turística tienen una puntuación de 4.102, se percibe que los residentes locales tienen oportunidades de empleo justas y satisfactorias en la industria turística.

El respeto y convivencia pacífica tienen una puntuación de 3.907, se percibe que el turismo promueve el respeto y la convivencia pacífica entre los visitantes y la comunidad local. La participación y colaboración comunitaria tiene una puntuación de 3.953, se

percibe que el turismo fomenta la participación y la colaboración entre la comunidad local y los actores turísticos.

La diversidad cultural y valorización de las tradiciones locales tiene una puntuación de 4.111, se percibe que se promueve la diversidad cultural y la valorización de las tradiciones locales en la oferta turística. La mejora de la calidad de vida de los residentes locales es de 3.969, se percibe que el turismo contribuye a mejorar la calidad de vida de los residentes locales en infraestructuras, servicios y bienestar general.

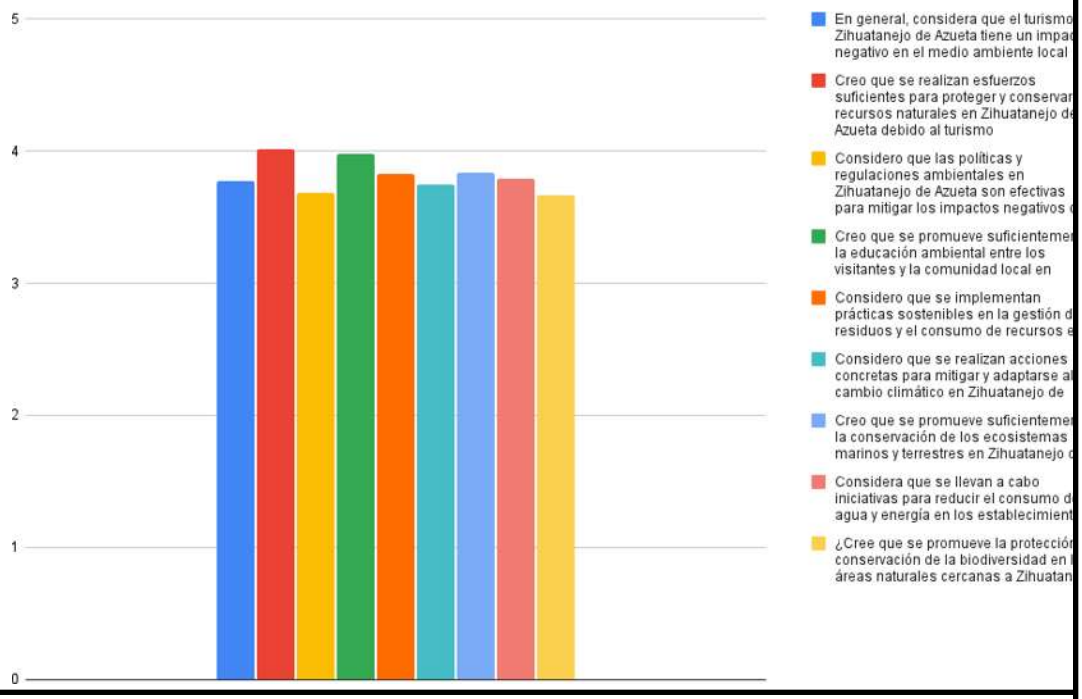
Los mecanismos para canalizar las opiniones y preocupaciones de la comunidad local tiene una puntuación de 4.163, se percibe que existen mecanismos efectivos para canalizar las opiniones y preocupaciones de la comunidad local respecto al turismo hacia las autoridades competentes. La preservación y acceso equitativo a los espacios públicos tiene una puntuación de 3.860, se percibe que el turismo promueve la preservación y el acceso equitativo a los espacios públicos para la comunidad local y los visitantes.

En general, estos datos sugieren que se percibe que el turismo en Zihuatanejo de Azueta tiene una relación positiva con la comunidad local en términos de inclusión social, oportunidades de empleo, valorización de la cultura y tradiciones locales, y mecanismos para expresar opiniones y preocupaciones. Sin embargo, hay margen de mejora en áreas como el bienestar general de la comunidad, el respeto y la convivencia pacífica, y el acceso equitativo a los espacios públicos.

5.1.13. Dimensión ambiental del Turismo Sustentable

Los datos de la Gráfica 57, están presentados en una escala tipo Likert relacionadas con la dimensión ambiental del turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta desde una perspectiva ambiental. El cambio negativo en el medio ambiente local tiene un promedio de 3.77, por lo que se percibe que el turismo tiene una relación moderadamente negativa con el medio ambiente local El esfuerzo para proteger los recursos naturales es de media de 4.02, por lo que se percibe que se realizan esfuerzos para protegerlos. La efectividad de las políticas y regulaciones ambientales tiene un promedio de 3.68, por lo que se percibe que las políticas y regulaciones ambientales son moderadamente efectivas para mitigar los cambios.

Gráfica 57. Dimensión ambiental del Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La educación ambiental entre visitantes y comunidad tiene un promedio de 3.98, por lo que se percibe que se promueve en gran medida la educación ambiental. Las prácticas sustentables de gestión de residuos y recursos tienen un promedio de 3.83, por lo que se percibe que se implementan prácticas sustentables de manera mayormente positiva.

Las acciones para mitigar y adaptarse al cambio climático tienen un promedio de 3.75, por lo que se percibe que se realizan acciones moderadamente concretas. La conservación de ecosistemas marinos y terrestres tiene un promedio de 3.82, por lo que se percibe que se promueve en gran medida la conservación.

Las iniciativas para reducir el consumo de agua y energía tiene un promedio de 3.79, por lo que se percibe que se llevan a cabo iniciativas mayormente. La protección y conservación de la biodiversidad tiene un promedio de 3.67, por lo que se percibe que se promueve de manera moderada.

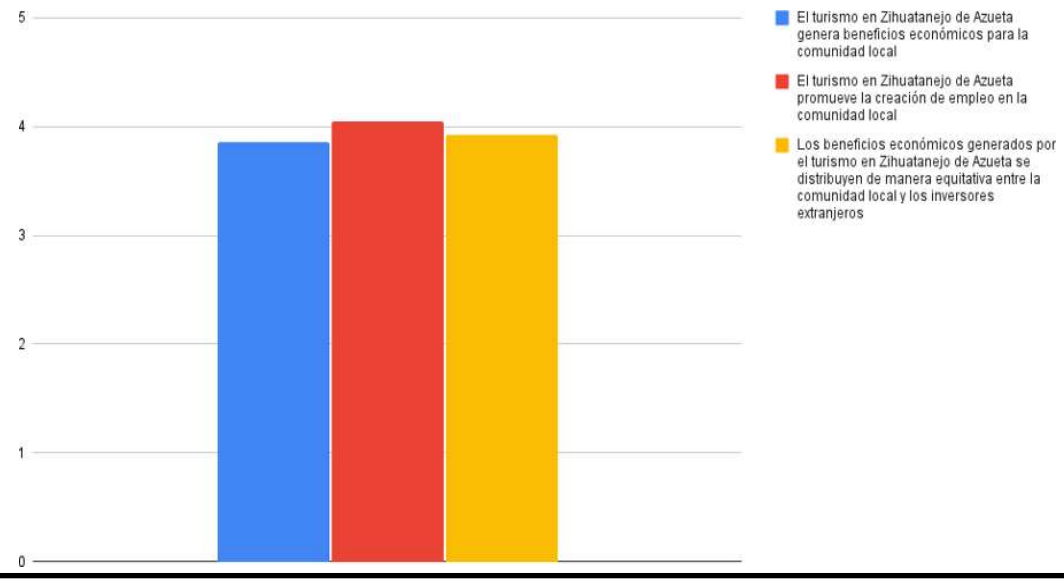
En lo referente a la dimensión ambiental, los resultados sugieren que, si bien el turismo tiene un efecto moderadamente negativo en el medio ambiente, se llevan a cabo acciones

suficientes para la protección de recursos naturales, mitigación de cambios, educación ambiental y prácticas sustentables. No obstante, queda margen de mejora en áreas como la adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad.

5.1.14. Dimensión económica del Turismo Sustentable

La Gráfica 58 muestra los promedios relacionados con la dimensión económica del turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta. Respecto a los beneficios económicos para la comunidad local tiene un puntaje promedio de 3.86, se percibe que el turismo genera beneficios económicos de manera positiva para la comunidad local, aunque existe margen de mejora.

Gráfica 58. Dimensión económica del Turismo Sustentable



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario 2023.

La creación de empleo tiene un puntaje promedio de 4.04, se percibe que el turismo promueve en gran medida la creación de empleo en la comunidad local. La distribución equitativa de beneficios tiene un puntaje promedio de 3.92, se percibe que los beneficios económicos generados por el turismo se distribuyen de forma mayormente equitativa entre la comunidad local e inversores externos, aunque podría mejorarse la equidad.

En resumen, los resultados sugieren que el turismo en la zona tiene una relación económico positiva al generar empleo y beneficios para la comunidad local desde la percepción de los beneficiarios. No obstante, hay oportunidad de fortalecer la distribución equitativa de los beneficios generados.

La satisfacción de los beneficiarios del programa se midió a través de una encuesta realizada utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 significa totalmente insatisfecho y 5 significa totalmente satisfecho. Los resultados indican que, en general, los encuestados están satisfechos con los trámites del programa y cómo se les trató.

El análisis de cambio del programa PRODERMAGICO se realizó a través del modelo SEM-PLS, y se consideraron varias variables y dimensiones, incluyendo la calidad de la gestión, la valoración de externalidades, la percepción del programa, la satisfacción de los beneficiarios, la calidad de vida, la competitividad turística y el desarrollo económico local.

5.2. Análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el turismo sustentable a través del modelo SEM-PLS

En la tabla 14, se describen los parámetros y opciones seleccionados para el análisis. Estos pueden incluir el criterio de finalización, el esquema de ponderación, el número máximo de iteraciones, entre otros.

El criterio de finalización es el criterio utilizado para determinar cuándo el algoritmo debe detenerse. En este caso, el criterio de finalización es 10^{-7}, lo que significa que el algoritmo se detendrá cuando la diferencia entre las estimaciones de dos iteraciones consecutivas sea menor que 10^{-7}.

Tabla 14. Configuración del algoritmo PLS-SEM

	Configuración
Criterio de finalización	10^{-7}
Esquema de ponderación	Camino (path)
Máx. número de iteraciones	3000
Pesos iniciales	1.0
Tipo de resultados	Estandarizado
¿Utilizar la configuración de Löhmoeller?	No

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

El criterio de parada es un umbral preestablecido que, una vez alcanzado, detiene el algoritmo de estimación. Este criterio se establece para asegurar que el modelo ha convergido adecuadamente. Si el algoritmo no llega al número máximo de interacciones y

cumple con el criterio de parada, esto indica que el modelo ha convergido correctamente , Si no se cumple este criterio, podría indicar problemas en el modelo (Hair *et al*., 2017).

El esquema de ponderación es el método utilizado para asignar pesos a las variables en el modelo. No se proporciona información específica sobre el esquema de ponderación en los fragmentos de búsqueda. El camino path en el contexto de PLS-SEM, un camino es una relación directa entre dos constructos en el modelo. En este caso es el PROERMAGICO y el modelo de turismo sustentable.

El número máximo de veces que el algoritmo iterará antes de detenerse, independientemente de si se ha alcanzado el criterio de finalización. En este caso, el número máximo de iteraciones es 3000.El número de interacciones se refiere a la cantidad de veces que el algoritmo de estimación se ejecuta durante el proceso de modelado. En la etapa confirmatoria, se recomienda utilizar un número mayor, de 1.000 o incluso 5.000 (Hair *et al* .,2017).

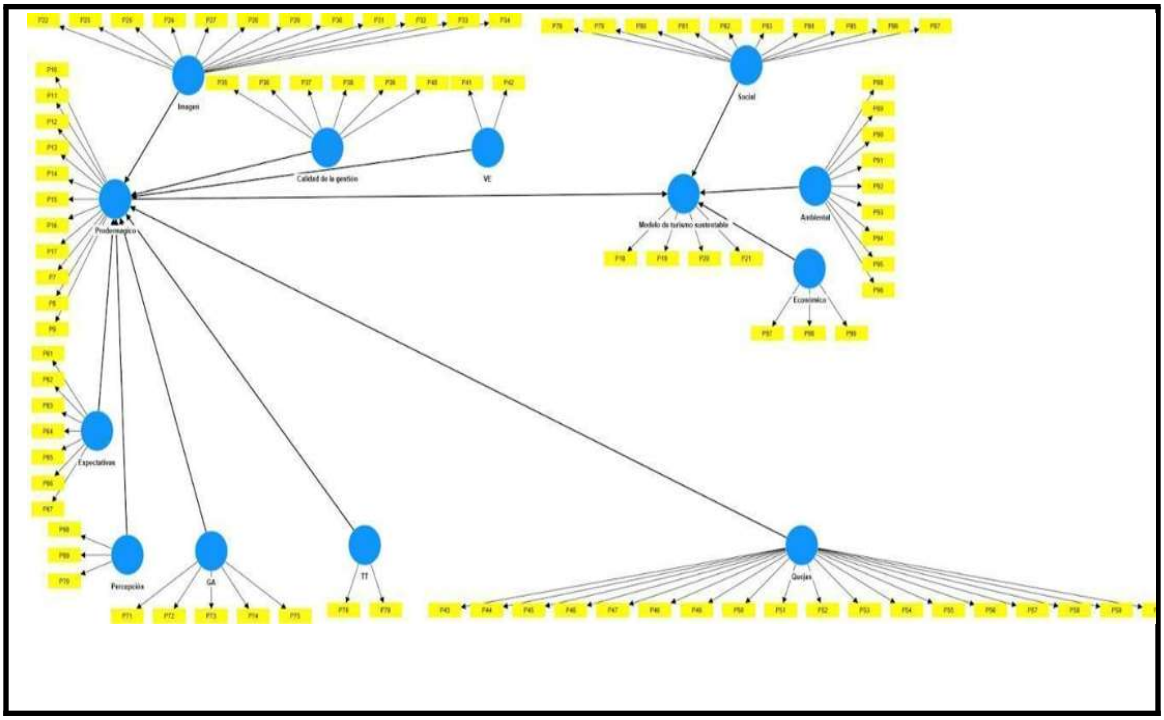
Los pesos asignados son los pesos asignados a las variables al inicio del algoritmo. En este caso, los pesos iniciales son 1.0. Los tipos de resultados se refiere al formato en el que se presentan los resultados del análisis. En este caso, los resultados se presentan en forma estandarizada, lo que significa que se han ajustado para tener una media de 0 y una desviación estándar de 1.

En el apartado ¿Utilizar la configuración de Löhmoeller? Se refiere a Löhmoeller que era un investigador que ha propuesto una configuración específica para el análisis PLS-SEM. En este caso, la respuesta es No, lo que significa que no se utiliza la configuración de Löhmoeller para este análisis.

La figura 1, muestra la primera aproximación al Modelo PLS- SEM de relación, una vez que se hicieron los cálculos correspondientes con el software PLS-SEM se obtuvieron un total de 3,000 interacciones y un criterio de parada de 10-7. El número de interacciones y el criterio de parada en *SmartPLS* son configuraciones importantes en la etapa de modelado.

Se presenta la figura 2 que muestra una aproximación al Modelo de la relación entre el PRODERMAGICO y el turismo sustentable. Los parámetros y opciones seleccionados para el análisis se describen en una tabla, incluyendo el criterio de finalización, el esquema de ponderación, el número máximo de iteraciones, entre otros.

Figura 1. Aproximación al modelo de análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable (Diagrama de senderos)

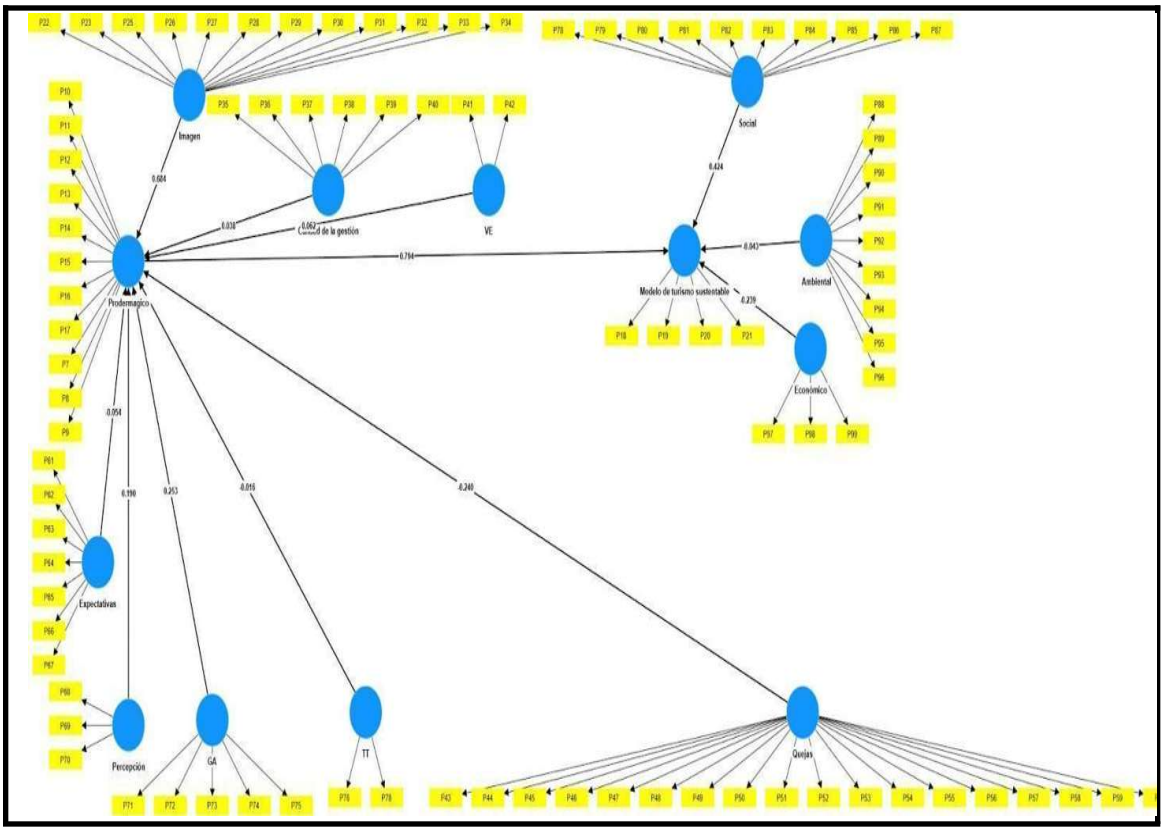


Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

En la tabla 15 se presentan los principales indicadores a calcular donde se resalta que el modelo estructural es el que muestra las relaciones de dependencia entre variables independientes (exógenas) y variables dependientes (endógenas) y el modelo de medida es el que muestra las relaciones entre las variables latentes y sus indicadores.

En otras palabras, cómo se mide cada construcción en el modelo a través de sus indicadores. A través de diversas pruebas estadísticas que serán utilizadas para evaluar la calidad y la validez del modelo. Se van a incluir pruebas de la validez convergente y discriminante, la consistencia interna, entre otras.

Figura 2. Aproximación al modelo de análisis de la relación entre el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable (II)



Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

El análisis PLS-SEM realizado se basa en una configuración detallada, como se describe en la Tabla 14. Se utilizó un criterio de finalización de 10^{-7}, lo que indica que el algoritmo se detendrá cuando la diferencia entre las estimaciones de dos iteraciones consecutivas sea menor que este umbral. Este criterio de parada es esencial para asegurar la convergencia adecuada del modelo.

El esquema de ponderación, en términos de asignación de pesos a las variables, no se detalla en los fragmentos proporcionados. La elección del camino (path) en el contexto de PLS-SEM se refiere a las relaciones directas entre dos constructos en el modelo, en este caso, entre PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable.

El número máximo de iteraciones se estableció en 3000, lo que indica que el algoritmo iterará hasta este límite, independientemente de si se alcanza el criterio de finalización. Además, se especifica que los pesos iniciales asignados a las variables son 1.0.

En cuanto a la Figura 1, representa la primera aproximación al modelo de relación entre PRODERMAGICO y el turismo sustentable mediante un diagrama de senderos. Se menciona que se realizaron 3,000 interacciones y se estableció un criterio de parada de 10^{-7}, lo cual es fundamental en la etapa de modelado.

La Figura 2 muestra otra perspectiva del modelo de relación, y se señala que se llevarán a cabo diversas pruebas estadísticas para evaluar la calidad y validez del modelo. Entre estas pruebas se incluyen la validez convergente y discriminante, así como la consistencia interna, entre otras. Estas pruebas serán esenciales para comprender la relación entre PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable.

Tabla 15. Relación de pruebas estadísticas para el modelo PLS-SEM

	Modelo estructural	Modelo de medida
Pruebas estadísticas	Coeficiente de determinación R2 Coeficiente PATH Valor de F2	Validez convergente Carga de los indicadores Varianza media extraída Validez discriminante Cargas cruzadas Consistencia interna *Alfa de Cronbach* Confiabilidad compuesta Colinealidad

Fuente: Elaboración propia con base en Hair *et al.,* (2017) y Ramírez *et al.,* (2014)

En los siguientes dos apartados se analizarán cada una de las pruebas mencionadas en la tabla 15, esto nos permitirá conocer qué tanto se relaciona el PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable.

5.3. Modelo estructural

El modelo estructural, que se conoce comúnmente como un modelo que muestra las relaciones de dependencia entre la variable independiente, conocida como PRODERMAGICO, y la variable dependiente, denominada modelo de turismo

sustentable , es un componente integral del análisis estadístico, específicamente el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).

Este modelo estructural en particular comprende varios elementos que ayudan a su composición. En primer lugar, abarca los constructos o variables latentes, que son esencialmente conceptos abstractos que no pueden medirse directamente, sino que se evalúan a través de sus indicadores correspondientes. Para ilustrar esto, se considera un análisis centrado en el cambio de un programa, en el que los constructos podrían incluir el éxito del programa, así como la satisfacción experimentada por los beneficiarios del programa, entre otros.

Por lo tanto, el modelo estructural representa un marco integral que no solo muestra las interdependencias entre PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable , sino que también incorpora constructos, indicadores y relaciones latentes. Al emplear el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), los investigadores y analistas pueden obtener información valiosa sobre la intrincada dinámica y los mecanismos subyacentes que dan forma a la relación entre las variables independientes y dependientes. En general, este modelo ofrece una herramienta analítica sólida que ayuda a comprender y evaluar varios fenómenos en el ámbito del turismo sustentable .

5.3.1. R cuadrado ajustado

El R cuadrado ajustado en el Modelo de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) es una medida que indica qué tan bien las variables independientes del modelo explican la variabilidad de la variable dependiente, ajustándose por el número de predictores en el modelo.

En la tabla 16 se puede observar que, para el modelo de turismo sustentable, el R cuadrado ajustado en la muestra original es de 0.829, lo que indica que este modelo explica el 82.9% de la variabilidad en los datos. La media de la muestra es de 0.832 y la desviación estándar es de 0.017. El estadístico t es de 47.786 y el valor p es de 0.000, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos.

Tabla 16. R cuadrado ajustado del modelo

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (|O/STDEV|)	Valores p
Modelo de turismo sustentable	0.829	0.832	0.017	47.786	0.000
PRODERMAGICO	0.785	0.789	0.024	33.287	0.000

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Para el PRODERMAGICO, el R cuadrado ajustado en la muestra original es de 0.785, lo que indica que este modelo explica el 78.5% de la variabilidad en los datos. La media de la muestra es de 0.789 y la desviación estándar es de 0.024. El estadístico t es de 33.287 y el valor p es de 0.000, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos.

En resumen, ambas variables tienen un buen ajuste a los datos, ya que el R cuadrado ajustado es bastante alto en ambos casos. Además, los resultados son estadísticamente significativos, como lo indica el valor p de 0.000 en ambos modelos.

5.3.2. Coeficiente R cuadrado

En la tabla 17 se muestra la variable modelo de turismo sustentable cuyo R cuadrado es 0.831, lo que significa que el 83.1% de la variabilidad de la variable dependiente puede ser explicada por las variables independientes en el modelo. El R cuadrado ajustado es 0.829. Esta cifra es ligeramente inferior al R cuadrado, lo que indica que la inclusión de variables adicionales en el modelo no ha inflado innecesariamente la capacidad explicativa del modelo. En general, un R cuadrado ajustado de 0.829 indica un buen ajuste del modelo a los datos.

Tabla 17. Coeficientes de determinación R cuadrado

	R cuadrado	R cuadrado ajustado
Modelo de turismo sustentable	0.831	0.829
PRODERMAGICO	0.789	0.785

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Mientras que para la variable PRODERMAGICO, el R cuadrado es 0.789, lo que significa que el 78.9% de la variabilidad de la variable dependiente puede ser explicada por las

variables independientes en el modelo. El R cuadrado ajustado es 0.785. Al igual que en el primer modelo, este valor es ligeramente inferior al R cuadrado, lo que indica que la inclusión de variables adicionales en el modelo no ha inflado innecesariamente la capacidad explicativa del modelo. Un R cuadrado ajustado de 0.785 todavía indica un buen ajuste del modelo a los datos, aunque ligeramente inferior al del modelo de turismo sustentable.

5.3.3. Coeficiente PATH

En la tabla 18, se puede apreciar la relación en el camino de senderos previamente establecido y mostrado en la figura 2 por ejemplo en la relación Ambiental -> Modelo de turismo sustentable el coeficiente de ruta es 0.340, lo que indica una relación negativa entre la variable Ambiental y el modelo de turismo sustentable.

Tabla 18. Coeficientes path

Ambiental -> Modelo de turismo sustentable	0.340
Calidad -> Prodermagico	-0.002
Componentes -> Prodermagico	1.011
Económico -> Modelo de turismo sustentable	-0.148
Expectativas -> Prodermagico	0.035
GA -> Prodermagico	-0.036
Imagen -> Prodermagico	-0.406
Percepción -> Prodermagico	0.173
Prodermagico -> Modelo de turismo sustentable	0.665
Quejas -> Prodermagico	0.233
Social -> Modelo de turismo sustentable	0.004
TT -> Prodermagico	0.022
VE -> Prodermagico	-0.101

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Para la relación Calidad de la gestión -> PRODERMAGICO el coeficiente de ruta es 0.38, lo que indica una relación positiva entre la Calidad de la gestión y PRODERMAGICO. Sin embargo, el valor p es 0.366, lo que indica que esta relación no es estadísticamente significativa al nivel de confianza típico del 95%.

Para la relación Económico -> Modelo de turismo sustentable el coeficiente de ruta es -0.239, lo que indica una relación negativa entre la variable Económico y el modelo de turismo sustentable como se aprecia en la tabla 19. El valor p es 0.00, lo que indica que

esta relación es estadísticamente significativa. Para la relación Grado de apropiación (GA) -> PRODERMAGICO el coeficiente de ruta es 0.253, lo que indica una relación positiva entre GA y PRODERMAGICO. El valor p es 0.00, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa.

Tabla 19. Coeficiente Path

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (|O/STDEV|)	Valores p
Ambiental -> Modelo de turismo sustentable	-0.43	-0.46	0.61	0.702	0.483
Calidad de la gestión -> PRODERMAGICO	0.38	0.41	0.42	0.904	0.366
Económico -> Modelo de turismo sustentable	-0.239	-0.239	0.48	4.953	0.00
Expectativas -> PRODERMAGICO	-0.54	-0.50	0.64	0.841	0.400
GA -> PRODERMAGICO	0.253	0.255	0.36	7.011	0.00
Imagen -> PRODERMAGICO	0.684	0.678	0.75	9.173	0.00
Percepción -> PRODERMAGICO	0.190	0.183	0.67	2.818	0.5
PRODERMAGICO -> Modelo de turismo sustentable	0.794	0.792	0.45	17.494	0.00
Quejas -> PRODERMAGICO	-0.240	-0.235	0.45	5.301	0.0
Social -> Modelo de turismo sustentable	0.424	0.428	0.68	6.279	0.0
TT -> PRODERMAGICO	-0.16	-0.17	0.34	0.477	0.633
VE -> PRODERMAGICO	0.62	0.61	0.59	1.044	0.297

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Para la relación imagen -> PRODERMAGICO el coeficiente de ruta es 0.684, lo que indica una fuerte relación positiva entre Imagen y PRODERMAGICO. El valor p es 0.00, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa.

En resumen, los coeficientes de ruta indican la dirección y la magnitud de las relaciones entre las variables en los modelos. El valor p proporciona información sobre si estas relaciones son estadísticamente significativas. En este caso, las relaciones Económico -> Modelo de turismo sustentable, GA -> PRODERMAGICO, e Imagen -> PRODERMAGICO son estadísticamente significativas, mientras que las otras no lo son al nivel de confianza típico del 95%.

5.3.4. Valor de F2

En el contexto de un modelo de ecuaciones estructurales, la medida cuantitativa denotada por F al cuadrado sirve como indicador del grado en que una variable independiente es capaz de dilucidar la variabilidad inherente a una variable dependiente. Es imperativo

tener en cuenta los puntos de referencia universalmente aceptados que facilitan la comprensión de la magnitud del efecto F cuadrado.

Tabla 20. Análisis de F cuadrado

	F cuadrado
Ambiental -> Modelo de turismo sustentable	0.002
Calidad de la gestión -> PRODERMAGICO	0.002
Económico -> Modelo de turismo sustentable	0.074
Expectativas -> PRODERMAGICO	0.002
GA -> PRODERMAGICO	0.078
Imagen -> PRODERMAGICO	0.229
Percepción -> PRODERMAGICO	0.030
PRODERMAGICO -> Modelo de turismo sustentable	1.512
Quejas -> PRODERMAGICO	0.055
Social -> Modelo de turismo sustentable	0.149
TT -> PRODERMAGICO	0.000
VE -> PRODERMAGICO	0.004

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Específicamente, un valor de F cuadrado de 0.02 se considera comúnmente como un efecto pequeño, lo que implica un grado limitado de poder explicativo. Por otro lado, un valor de F cuadrado de 0.15 se considera un efecto medio, lo que sugiere un nivel moderado de explicación de la varianza. Por último, un valor de F cuadrado de 0.35 se clasifica como un efecto grande, lo que significa una capacidad sustancial para explicar la variabilidad de la variable dependiente.

Al permitir un examen más detallado de las relaciones específicas dentro del modelo de ecuaciones estructurales, resulta evidente que ciertas variables independientes tienen diversos grados de influencia sobre las variables dependientes a las que están asociadas. Por ejemplo, la tabla 20 muestra que la variable Ambiental ejerce un efecto minúsculo, con un valor F cuadrado de 0.002, en el modelo de turismo sustentable .

Esto implica que el cambio del factor ambiental en el modelo general es insignificante y puede considerarse intrascendente. Del mismo modo, la variable independiente Calidad de la gestión produce un efecto marginal, también con un valor F cuadrado de 0.002, sobre el constructo PRODERMAGICO. Por lo tanto, se puede deducir que la influencia de la

calidad de la gestión en PRODERMAGICO es escasa y es poco probable que influya de manera significativa en el resultado general.

Por el contrario, la variable Económica demuestra un efecto promedio, como lo indica su valor F cuadrado de 0.074, en el modelo de turismo sustentable . Esto sugiere que el factor económico tiene una capacidad moderada para explicar la variabilidad observada en el modelo de turismo sustentable.

Continuando, la variable independiente Expectativas revela un efecto diminutivo, con un valor F cuadrado de 0.002, en el constructo PRODERMAGICO. En consecuencia, se puede afirmar que las expectativas tienen un cambio insignificante en PRODERMAGICO y es poco probable que ejerzan una influencia significativa a la hora de determinar su resultado.

Por otro lado, la variable GA muestra un efecto medio, como lo demuestra su valor F cuadrado de 0.078, en el constructo PRODERMAGICO. Este hallazgo implica que el algoritmo genético tiene una capacidad notable para explicar la variabilidad observada en PRODERMAGICO, aunque no en la medida de un efecto importante.

Además, la variable independiente Imagen demuestra un efecto sustancial, con un valor F cuadrado de 0.229, en el constructo PRODERMAGICO. Esto significa que el factor imagen tiene un poder explicativo considerable, lo que sugiere que desempeña un papel fundamental a la hora de configurar el resultado general de PRODERMAGICO.

Del mismo modo, la variable Percepción revela un pequeño efecto en el constructo PRODERMAGICO, como indica su valor F cuadrado de 0.030. Esto implica que la percepción desempeña un papel relativamente menor a la hora de explicar la variabilidad observada en PRODERMAGICO.

Sin embargo, es importante señalar que la variable independiente PRODERMAGICO en sí misma muestra un efecto extraordinariamente grande, con un valor de F cuadrado de 1512, en el modelo de turismo sustentable . Este valor supera los umbrales convencionales utilizados para la interpretación, lo que en última instancia sugiere un efecto muy significativo. Por lo tanto, se puede concluir que PRODERMAGICO ejerce una influencia abrumadoramente sustancial en el modelo de turismo sustentable .

Centrando nuestra atención en la variable Quejas, se observa que produce un efecto promedio, con un valor F cuadrado de 0.055, sobre el constructo PRODERMAGICO. Esto indica que las quejas poseen un grado moderado de poder explicativo en relación con PRODERMAGICO, lo que contribuye en última instancia a la variabilidad observada. Por el contrario, la variable independiente Social tiene un efecto importante, como lo indica su valor F cuadrado de 0.149, en el modelo de turismo sustentable . Esto sugiere que el factor social ejerce una influencia significativa en el resultado general del Modelo de Turismo sustentable .

Cambiando el enfoque a las variables TT y VE, se encuentra que ambas variables producen efectos mínimos en el constructo PRODERMAGICO. Concretamente, TT no tiene ningún efecto, como lo indica un valor F cuadrado de 0.000, mientras que VE tiene un efecto muy pequeño, como lo indica su valor F cuadrado de 0.004. En consecuencia, se puede deducir que TT y VE tienen un cambio insignificante en la explicación de la varianza de PRODERMAGICO.

En conclusión, la interpretación de los valores cuadrados de F dentro de un modelo de ecuaciones estructurales es fundamental para comprender la magnitud de los efectos de las variables independientes sobre las variables dependientes. Al considerar los puntos de referencia generalmente aceptados, los investigadores pueden discernir el grado de poder explicativo asociado a cada variable independiente.

Además, el análisis de las relaciones específicas dentro del modelo permite una comprensión más matizada de cómo las variables individuales contribuyen al resultado general. A través de esta exploración exhaustiva, se pueden obtener conocimientos valiosos que contribuyen a una comprensión más profunda de la compleja interacción entre las variables independientes y dependientes.

5.4. Modelo de medida

A continuación se presentan los resultados del modelo de medida. Un modelo de medida en el contexto del PLS-SEM es un componente fundamental que tiene como objetivo establecer y autenticar las asociaciones entre las variables latentes y los indicadores observados. Al hacerlo, se esfuerza por determinar la precisión y adecuación del modelo mediante la evaluación de su alineación con los datos observados. Esto implica una evaluación rigurosa de la calidad y la adecuación del ajuste del modelo para garantizar su robustez y fiabilidad (Hair *et al*., 2021).

5.4.1. Varianza media extraída

En la tabla 21 se puede observar la varianza media extraída la cual evalúa la validez convergente del modelo de medida. El valor del 67,2% para el constructo Ambiental indica que representa una parte importante de la varianza en sus indicadores. Este porcentaje supera el umbral del 50% establecido por Larcker, lo que implica que el constructo posee una validez convergente aceptable. Esto sugiere que los indicadores utilizados para medir el constructo ambiental están, de hecho, capturando el concepto deseado de manera precisa y confiable.

Del mismo modo, el constructo de calidad de la gestión demuestra un alto grado de validez convergente, ya que explica el 75,4% de la varianza de sus indicadores. Este hallazgo respalda aún más la idea de que los indicadores empleados para evaluar este constructo miden de manera efectiva el constructo deseado.

Tabla 21. Varianza extraída media

	Varianza extraída media (AVE)
Ambiental	0.672
Calidad de la gestión	0.754
Económico	0.798
Expectativas	0.702
GA	0.698
Imagen	0.611
Modelo de turismo sustentable	0.688
Percepción	0.766
PRODERMAGICO	0.558
Quejas	0.633
Social	0.680
TT	0.853
VE	0.907

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Del mismo modo, el constructo económico muestra una buena validez convergente, ya que representa el 79,8% de la varianza de sus indicadores. Este resultado indica que los indicadores utilizados para evaluar el constructo económico son representaciones confiables y válidas del concepto que se está midiendo.

Pasando a otros conceptos, los constructos Expectativas, GA, Modelo de turismo sustentable , Percepción, Quejas, Social, TT y VE también muestran valores de AVE superiores al 50%, lo que implica una validez convergente aceptable. Estos hallazgos sugieren que los indicadores utilizados para capturar estos constructos representan adecuadamente los conceptos subyacentes que pretenden medir.

Además, el constructo imagen explica el 61,1% de la varianza de sus indicadores, lo que indica una validez convergente aceptable. Este hallazgo respalda aún más la idea de que los indicadores empleados para evaluar el constructo imagen son medidas válidas y confiables del concepto pretendido.

Por último, el constructo PRODERMAGICO explica el 55,8% de la varianza de sus indicadores, que, si bien es el más bajo de todos los constructos, sigue superando el criterio del 50% para garantizar una validez convergente aceptable. Este hallazgo sugiere que los indicadores utilizados para evaluar el constructo PRODERMAGICO son representaciones válidas del concepto que se está midiendo, aunque no explican tanta varianza como los demás constructos.

En resumen, todos los constructos investigados demuestran una validez convergente aceptable, como lo demuestra el hecho de que sus valores de AVE superan el 50%. Algunos de estos constructos incluso muestran una validez convergente muy buena, con valores de AVE que superan el 70%. Estos hallazgos brindan confianza en los instrumentos de medición utilizados para evaluar estos constructos y respaldan la validez del marco conceptual empleado en este estudio.

5.4.2. Cargas cruzadas

En el anexo 4 se encontrará las cargas cruzadas, que indican el grado de correlación entre las construcciones. Vale la pena señalar que los valores más altos indican una correlación más fuerte. El término carga cruzada se refiere a una situación en la que un indicador, originalmente asignado a una variable latente, muestra una correlación significativa con otra variable latente del modelo. Es ideal que un indicador tenga una correlación más fuerte con su propio constructo asignado en lugar de con otros constructos, ya que esto garantiza la validez discriminante.

Para evaluar la validez discriminante, es esencial asegurarse de que cada indicador tenga cargas más altas en la variable latente asignada originalmente en comparación con las cargas en otras variables. Este paso ayuda a determinar si el indicador representa fielmente su construcción prevista o si demuestra una correlación sustancial con construcciones no deseadas.

Por ejemplo, al examinar los indicadores P1 a P9, se puede observar que se asocian principalmente a la variable latente ambiental, ya que muestran las cargas más altas en esa columna específica. Por otro lado, los indicadores P76 a P99 tienen una conexión más fuerte con la variable latente VE.

En general, las cargas cruzadas del anexo 4 no plantean problemas importantes. Sin embargo, es crucial analizar con detenimiento ciertos indicadores individuales que muestran cargas relativamente altas en más de una variable. Este análisis garantiza que la asociación original de estos indicadores siga siendo la más sólida, lo que apoya la evaluación de la validez discriminante del modelo. La interpretación antes mencionada de la carga cruzada ofrece un medio preliminar para evaluar la validez discriminante del modelo.

5.4.3. Criterio de Fornell-Larcker

La tabla 22 muestra una matriz completa de coeficientes de correlación derivados del Criterio de Fornell-Larcker, que se emplea comúnmente en el análisis de ecuaciones estructurales como un medio para evaluar la validez discriminante de las medidas latentes dentro de un modelo.

Los valores numéricos encapsulados en esta matriz representan la raíz cuadrada de la varianza promedio extraída de cada constructo, y las celdas diagonales simbolizan la capacidad del constructo mencionado anteriormente para capturar la varianza de las variables observadas. Concretamente, los elementos diagonales, como el valor 0.919 asignado al Modelo de turismo sustentable , proporcionan información sobre la medida en que el constructo latente considerado captura la varianza de las variables observadas.

Al profundizar en los elementos diagonales antes mencionados, resulta evidente que el valor de 0.919 atribuido al Modelo de turismo sustentable sirve como indicador de la eficacia del constructo latente a la hora de captar la varianza de las variables observadas. Esto puede interpretarse como la destreza del modelo de turismo sustentable a la hora de

captar la esencia de las variables observadas, subrayando así su importancia en el contexto más amplio del modelo.

A diferencia de los elementos diagonales, las celdas situadas fuera de la diagonal en la matriz de correlación muestran la interacción entre los diferentes constructos. Estas celdas arrojan luz sobre el grado de asociación entre los distintos constructos del modelo. Por ejemplo, el coeficiente de correlación de 0.919 entre los constructos Imagen y Modelo de turismo sustentable ejemplifica una sólida relación positiva entre estas entidades. Este hallazgo implica que los constructos en cuestión están intrincadamente entrelazados y demuestran una fuerte conexión, como lo demuestra el alto coeficiente de correlación.

Tabla 22. Criterio de Fornell-Larcker

	AM	CG	EC	EX	GA	Ig	MTS	Pp	PRO	Q	Soc	TT	VE
AM	0.819												
CG	0.701	0.869											
EC	0.757	0.621	0.893										
EX	0.797	0.785	0.741	0.838									
GA	0.825	0.672	0.753	0.823	0.835								
IG	0.779	0.853	0.734	0.892	0.803	0.781							
MTS	0.742	0.806	0.621	0.781	0.754	0.919	0.829						
PP	0.761	0.818	0.631	0.849	0.773	0.840	0.795	0.875					
PRO	0.760	0.757	0.655	0.786	0.783	0.865	0.892	0.779	0.747				
Q	0.696	0.767	0.644	0.847	0.743	0.855	0.795	0.846	0.712	0.796			
SOC	0.856	0.681	0.880	0.747	0.792	0.740	0.715	0.688	0.678	0.684	0.824		
TT	0.805	0.634	0.759	0.778	0.768	0.755	0.741	0.707	0.683	0.729	0.879	0.924	
VE	0.789	0.765	0.627	0.756	0.717	0.845	0.818	0.780	0. 762	0.762	0.744	0.765	0.952

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, y utilizando el paquete estadístico *SmartPLS.*

*Nota Ambiental= AM Calidad de la gestión=CG Económico=EC Expectativas=EX Grado de apropiación=G Imagen=IG Modelo de turismo sustentable=MTS Percepción=PP PRODERMAGICO=PRO Quejas=Q Social=SOC Transferencia de tecnología=TT Valoración de Externalidades=VE

El criterio Fornell-Larcker asume un papel fundamental en la medición de la validez discriminante de los constructos dentro de un modelo determinado. En general, se espera que la raíz cuadrada de la varianza promedio extraída de cada construcción supere los coeficientes de correlación que comparte con otras construcciones de la matriz de correlación. Si un elemento diagonal posee un valor menor en comparación con los coeficientes de correlación correspondientes fuera de la diagonal, esto puede indicar posibles problemas relacionados con la validez discriminante de los constructos.

En resumen, la tabla 22 proporciona información valiosa sobre la validez discriminante de los constructos incluidos en el modelo. Elucida las intrincadas relaciones entre estos constructos y ofrece una idea de hasta qué punto explican la varianza observada en las variables consideradas.

5.4.4. *Alfa de Cronbach*

Los valores del *alfa de Cronbach* para todas las dimensiones demuestran un alto nivel de consistencia interna, ya que todos los valores superan los 0.8. Esto indica que los elementos de cada dimensión miden de manera consistente el mismo constructo subyacente. Se acepta comúnmente que un valor del *alfa de Cronbach* superior a 0.7 indica una consistencia interna aceptable. Por lo tanto, los resultados obtenidos en este estudio superan este umbral, lo que sugiere que los elementos de medición para cada dimensión son realmente confiables.

Tabla 23. Indicadores de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
Am	0.939	0.944	0.948	0.672
CG	0.935	0.937	0.949	0.754
EC	0.874	0.880	0.922	0.798
EX	0.929	0.932	0.943	0.702
GA	0.891	0.894	0.920	0.698
IG	0.941	0.944	0.949	0.611
MTS	0.848	0.850	0.898	0.688
Pp	0.847	0.862	0.907	0.766
PRO	0.919	0.931	0.932	0.558
Q	0.966	0.969	0.969	0.633
Soc	0.947	0.949	0.955	0.680
TT	0.830	0.866	0.921	0.853
VE	0.897	0.898	0.951	0.907

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, y utilizando el paquete estadístico *SmarPLS*.

*Nota: Ambiental= A Calidad de la gestión=CG Económico=EC Expectativas=EX Grado de apropiación=G Imagen=I Modelo de turismo sustentable=MTS Percepción=PP PRODERMAGICO=PRO Quejas=Q Social=SOC Transferencia de tecnología=TT Valoración de Externalidades=VE

En términos de confiabilidad compuesta, los valores rho_a y rho_c son superiores a 0.7, lo que generalmente se considera un buen umbral de confiabilidad. Esto respalda aún más la idea de que las dimensiones que se miden son confiables y que los elementos de cada dimensión muestran características de medición consistentes.

En la tabla 23 se aprecia que al comparar estos resultados con los valores de la varianza promedio extraída (AVE) para cada dimensión, se puede observar que todos los valores de AVE superan el 0.5. Esto indica una buena validez convergente, lo que sugiere que los elementos de cada dimensión están correlacionados positivamente y miden eficazmente el mismo constructo. Sin embargo, cabe señalar que los valores de AVE para las dimensiones Imagen y PRODERMAGICO son relativamente más bajos en comparación con las demás dimensiones. Esta discrepancia puede sugerir la necesidad de un examen más detallado de estos conceptos, específicamente en lo que respecta a la selección y medición de los elementos.

En general, los datos obtenidos proporcionan evidencia de que las dimensiones utilizadas en este estudio son confiables y válidas para medir los constructos previstos. Sin embargo, los valores de AVE relativamente más bajos en ciertas dimensiones resaltan la importancia de investigar más a fondo para comprender por qué los elementos de estas dimensiones no están tan estrechamente correlacionados como los de las demás dimensiones. Este examen puede conducir a conocimientos importantes y a posibles mejoras en la medición de estos constructos.

5.4.5.Colinealidad

Los factores de inflación de varianza (VIF) presentados en el análisis abarcan una variedad de variables (P7, P8, P9, etc.). El objetivo principal del VIF es evaluar la presencia de multicolinealidad dentro de un modelo de regresión. La multicolinealidad, en esencia, significa una correlación sólida entre las variables independientes de un modelo de regresión.

Para determinar la importancia de la FIV, se adopta una pauta general. En caso de que el valor del VIF sea igual a 1, indica una ausencia de correlación entre la variable en cuestión y otras variables. Sin embargo, si el valor del VIF se sitúa entre 1 y 5, se puede observar una correlación moderada, que se considera aceptable. Por el contrario, cuando el VIF supera un valor de 5, las variables en cuestión están altamente correlacionadas, por

lo que se justifica una consideración minuciosa para detectar la presencia de multicolinealidad.

Tabla 24. Estadísticos de colinealidad modelo interno

	VIF
Ambiental -> Modelo de turismo sustentable	4.839
Calidad de la gestión -> PRODERMAGICO	4.410
Económico -> Modelo de turismo sustentable	4.599
Expectativas -> PRODERMAGICO	7.383
GA -> PRODERMAGICO	3.890
Imagen -> PRODERMAGICO	9.681
Percepción -> PRODERMAGICO	5.704
PRODERMAGICO -> Modelo de turismo sustentable	2.463
Quejas -> PRODERMAGICO	5.002
Social -> Modelo de turismo sustentable	7.116
TT -> PRODERMAGICO	3.512
VE -> PRODERMAGICO	4.457

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, y utilizando el paquete estadístico *SmartPLS*

Dentro de los límites del conjunto de datos actual, la mayoría de los valores del VIF que se presentan en el anexo 5 están por debajo de 5, lo que indica una correlación moderada entre las variables y corrobora la afirmación de que la multicolinealidad no es un problema grave. No obstante, es esencial tener en cuenta que ciertas variables, específicamente P10, P26, P28, P29, P31, P43, P45, P46, P48, P49, P50, P51, P52, P53, P54, P55, P56, P58, P60, P82, P83, P86, P87, P88 y P94, muestran valores de VIF superiores a 5, estableciendo así la presencia de una alta correlación con otras variables del modelo.

En la tabla 24, los valores que se han presentado pertenecen a los factores de inflación de la varianza (VIF) del modelo interno, que arrojan luz sobre las relaciones entre las variables latentes. La utilización de la métrica VIF es esencial para identificar la multicolinealidad, un fenómeno que surge en los modelos de regresión. Está ampliamente reconocido que un VIF de 1 indica la ausencia de correlación entre la variable en cuestión y las demás variables.

Por otro lado, si el VIF se sitúa entre 1 y 5, existe una correlación moderada, que aun así puede considerarse aceptable. Sin embargo, si el VIF supera el umbral de 5, sirve como evidencia de que las variables en cuestión están significativamente correlacionadas, por lo que es necesario considerar la posibilidad de la multicolinealidad.

Al examinar el conjunto de datos, resulta evidente que las relaciones múltiples muestran un VIF superior a 5, lo que sugiere un alto grado de correlación con otras relaciones dentro del modelo. En consecuencia, la presencia de la multicolinealidad se convierte en una preocupación potencial. Cabe destacar que las relaciones que entran en esta categoría incluyen Expectativas -> PRODERMAGICO, Imagen -> PRODERMAGICO, Percepción-> PRODERMAGICO, Quejas-> PRODERMAGICO y Modelo de turismo social -> sustentable .

La existencia de estas relaciones caracterizadas por valores altos del VIF puede provocar una inflación de la varianza de los coeficientes de regresión. Esto, a su vez, puede hacer que la interpretación de los resultados del modelo sea inestable y difícil. En consecuencia, resulta imperativo abordar la cuestión de la multicolinealidad dentro de estas relaciones.

Un posible enfoque podría implicar la eliminación de algunas de las variables correlacionadas. Alternativamente, se pueden emplear técnicas como la regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS) para gestionar eficazmente el problema de la multicolinealidad.

Por el contrario, las relaciones que muestran un valor de VIF inferior a 5, como Ambiental -> Modelo de turismo sustentable, Calidad de la gestión -> PRODERMAGICO, Económico -> Modelo de turismo sustentable , GA -> PRODERMAGICO, PRODERMAGICO -> Modelo de turismo sustentable , TT -> PRODERMAGICO y VE -> PRODERMAGICO, se caracterizan por un nivel de correlación moderado. Como resultado, es menos probable que estas relaciones tengan problemas de multicolinealidad. No obstante, sigue siendo crucial tener en cuenta estos valores del VIF al interpretar los resultados del modelo.

Los factores de varianza e inflación (VIF) presentes en el modelo interno sirven como indicador de la presencia de multicolinealidad entre las variables predictoras de un modelo de regresión. Un valor de VIF alto indica una fuerte correlación entre una variable predictora y las demás variables del modelo, lo que podría afectar a la precisión de las estimaciones de los coeficientes de regresión. En el caso actual, las variables con los VIF

más altos son Imagen -> PRODERMAGICO con un VIF de 9.681, Expectativas -> PRODERMAGICO con un VIF de 7.383 y Social -> Modelo de turismo sustentable con un VIF de 7.116

5.5. Discusión de resultados

En el capítulo 2 ha proporcionado una visión sobre la política pública y el turismo sustentable a nivel mundial, en América Latina, México, Guerrero y específicamente en Zihuatanejo de Azueta. Se ha destacado la importancia de las políticas públicas en el sector turístico para abordar problemas públicos, promover el crecimiento económico, generar divisas y mejorar la calidad de vida de la población.

Así mismo se ha evidenciado que las acciones gubernamentales y los marcos normativos son fundamentales para orientar el desarrollo turístico de manera sustentable, considerando aspectos económicos, sociales y ambientales . Además, se ha resaltado la necesidad de un enfoque integral que incluya políticas públicas efectivas, inversión en infraestructura, acceso equitativo a la educación y oportunidades laborales dignas para promover el desarrollo turístico sustentable .

Además se revisaron las acciones específicas implementadas en Zihuatanejo de Azueta, como el establecimiento de un parque lineal, la integración a corredores turísticos importantes y la selección en circuitos turísticos, reflejan el compromiso de la región por promover el turismo de manera responsable y sustentable, así mismo en el análisis de los resultados se puede observar que los beneficiarios están satisfechos con estas acciones que promueven el turismo en el municipio.

Además los encuestados desde su perspectiva consideran que estas iniciativas buscan no solo impulsar la actividad turística, sino también preservar el entorno natural, fortalecer la comunidad local y garantizar un desarrollo equitativo y sustentable a largo plazo.

Se destaca la importancia de comprender cómo un programa público puede influir en el desarrollo del turismo de manera sustentable, considerando aspectos económicos, sociales y ambientales. Es por ello que derivado del análisis PLS-SEM, las dimensiones significativas de la variable son: Quejas, Grado de apropiación, Percepción, Transferencia de Tecnología. En el trabajo de Rodríguez *et al.*,(2012) una de las dimensiones significativas es la imagen del programa, que abarca los aspectos tangibles e intangibles que definen y caracterizan un programa social. Incluye características que tienen un

impacto directo en la percepción de los beneficiarios sobre la eficacia y la relevancia del programa.

Esta dimensión desempeña un papel vital a la hora de moldear la percepción de los beneficiarios sobre el programa y su satisfacción general. Otra dimensión importante es la calidad de la gestión, que se centra en la percepción de los beneficiarios sobre la administración y la ejecución del programa. Gira en torno a las nociones de eficiencia, transparencia y eficacia. La evaluación de la calidad de la gestión por parte de los beneficiarios influye en gran medida en sus niveles de satisfacción con el programa social.

La dimensión de la calidad de los beneficios también es de suma importancia en el estudio. Se refiere a la evaluación por parte de los beneficiarios de la utilidad, la relevancia y la adecuación de los beneficios que reciben en relación con sus necesidades y expectativas. Esta dimensión desempeña un papel crucial a la hora de determinar los niveles de satisfacción de los beneficiarios, ya que afecta directamente a su percepción de los beneficios proporcionados por el programa social.

Estas dimensiones, a saber, la imagen del programa, la calidad de la gestión y la calidad de los beneficios, se consideran las más importantes en el estudio de Rodríguez *et al.* (2012). Por otro lado, las dimensiones menos significativas del estudio de Rodríguez *et al.* (2012) son la cohesión social, las expectativas, la compensación, las quejas. Estos hallazgos contrastan con la presente investigación, donde se puede observar que las dimensiones menos significativas son imagen del programa, valoración de externalidades, calidad de la gestión y las expectativas y las más significativas son Quejas, Grado de apropiación, Percepción, Transferencia de Tecnología.

Esto pone en evidencia la importancia de la Teoría de la Satisfacción del Beneficiario como un marco conceptual para evaluar la efectividad de las políticas públicas en el turismo sustentable, centrándose en la satisfacción de los actores involucrados en la industria turística. Este enfoque teórico proporciona una herramienta para analizar cómo los programas públicos pueden impactar en la calidad de vida de la población local, la conservación del entorno natural y el desarrollo equitativo de destinos turísticos.

Capítulo 6
Estrategias para una mayor incidencia del PRODERMAGICO en el Modelo de Turismo Sustentable

En este capítulo, con base en los resultados obtenidos en el análisis del Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM), se recomienda introducir ciertas modificaciones al PRODERMAGICO, con el objetivo de permitir a los habitantes de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, alcanzar un modelo turístico sustentable. A la luz de esta circunstancia, se sugiere una propuesta de política en la que se explican cada una de las dimensiones de la variable a fin de identificar cómo el PRODERMAGICO puede ser instrumentado para el fortalecimiento del modelo de turismo sustentable.

6.1. Análisis del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero

Como lo demuestra el análisis realizado hasta ahora, el turismo en México ha sufrido una transformación a lo largo de los años. Desde la década de 1970, el concepto de turismo se ha asociado con el progreso y el desarrollo. Sin embargo, esta evolución positiva también ha dado lugar a varios desafíos sociales en el ámbito del turismo. Estos desafíos incluyen la marginación, la pobreza y la extracción y explotación sin restricciones de los recursos naturales.

Es en este contexto particular donde surge el imperativo de que el sector gubernamental aborde los diversos problemas que se encuentran en los territorios turísticos. Es precisamente en este contexto que PRODERMAGICO, un programa, se esfuerza por fomentar la construcción, la preservación y la renovación de los espacios públicos en destinos y regiones. El logro de este objetivo adquiere suma importancia para mejorar las condiciones de las atracciones y servicios turísticos.

Este esfuerzo requiere no solo el establecimiento de nuevas infraestructuras, sino también la salvaguardia y mejora de las existentes. Al asignar recursos a estas iniciativas, los destinos turísticos pueden mejorar la experiencia general de los visitantes y garantizar que sus ofertas sigan siendo competitivas en el mercado turístico mundial, como se describe en la publicación del DOF (2016).

Sin embargo, es importante señalar que el programa no aborda ningún otro asunto en sus estrategias, lo que se desvía de los objetivos estipulados en el decreto por el que se creó PRODERMAGICO. Por lo tanto, resulta indispensable incorporar estrategias que permitan al programa promover el desarrollo sustentable e integral del municipio.

Según los resultados del análisis SEM- PLS el coeficiente Path dice que el constructo Ambiental tiene un efecto positivo significativo en el Modelo de turismo sustentable (coeficiente: 0.340). Los componentes tienen un fuerte efecto positivo en PRODERMAGICO (coeficiente: 1.011). Las expectativas tienen un efecto positivo significativo en PRODERMAGICO (coeficiente: 0.035). La Imagen, y Quejas tienen efectos significativos en PRODERMAGICO. La Percepción tiene un efecto positivo significativo en el Modelo de turismo sustentable (coeficiente: 0.173). El constructo Social tiene un efecto positivo significativo en el Modelo de turismo sustentable (coeficiente: 0.004). La Transferencia de Tecnología tiene efectos significativos en PRODERMAGICO.

En cambio, la Calidad y Grado de apropiación no tiene un efecto significativo en PRODERMAGICO. Y el constructo económico tiene un efecto negativo significativo en el Modelo de turismo sustentable (coeficiente: -0.148).También se demostró en el análisis SEM PLS a través del análisis de efectos indirectos que Componentes tiene un efecto indirecto fuerte y positivo en el Modelo de turismo sustentable a través de PRODERMAGICO y que la Imagen tiene un efecto indirecto negativo en el Modelo de turismo sustentable a través de PRODERMAGICO.

Finalmente mediante el análisis de efectos totales que los constructos Ambiental, Expectativas, Percepción, y Quejas tienen efectos totales significativos en el Modelo de turismo sustentable. Es por ello que únicamente sobre los constructos que presentaron una relación significativa y fuerte en los que se centra la propuesta para el fortalecimiento del PRODERMAGICO.

6.2. Estrategias para el fortalecimiento del PRODERMAGICO

A continuación, derivado de los resultados obtenidos a través del PLS-SEM se presentan algunas estrategias e indicadores para fortalecer el programa antes mencionado.

6.2.1. Dimensión componentes del PRODERMAGICO

Como ya se mencionó Componentes y PRODERMAGICO están fuertemente relacionados, y Componentes influye positivamente en el Modelo de turismo sustentable a través de PRODERMAGICO según los resultados del análisis PATH y efectos indirectos, es por ello que se realiza la propuesta sobre este constructo.

También es importante recordar que el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) es un programa del gobierno mexicano que tiene como objetivo fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística en los destinos y en las regiones turísticas, mediante la ejecución de obras y acciones para el desarrollo turístico sustentable (DOF, 2016) y que aunque dentro de sus objetivos se autodenomina como un programa para promover el turismo sustentable, entre sus componentes no tiene algo con qué lograrlo es por ello que se propone incorporar lo siguiente.

Objetivo:
Fomentar la integración de energías sustentables en los proyectos turísticos, promoviendo así la reducción de emisiones de CO2 y la disminución del cambio ambiental de la industria turística.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Establecer incentivos económicos, como subsidios o beneficios fiscales, para aquellos proyectos turísticos que incorporen energías sustentables. Esto puede motivar a los inversionistas y promotores a optar por soluciones energéticas más limpias y eficientes.
- Brindar asesoramiento técnico a los proyectos turísticos para ayudarles a identificar las mejores opciones de energías sustentables, como la energía solar, eólica o biomasa, y apoyarles en su implementación .
- Fomentar la colaboración entre los sectores público y privado para impulsar el desarrollo de proyectos turísticos que incorporen energías sustentables. Esto puede incluir la creación de alianzas estratégicas, la participación en programas de financiamiento conjunto y la promoción de buenas prácticas.
- Realizar campañas de sensibilización y capacitación dirigidas a los actores del sector turístico para fomentar la importancia de incorporar energías sustentables en

los proyectos turísticos y brindarles las herramientas necesarias para su implementación.

- Implementar regulaciones y normativas que promuevan la integración de energías sustentables en los proyectos turísticos. Esto puede incluir requisitos específicos en los procesos de licenciamiento y permisos, así como la exigencia de cumplimiento de estándares de eficiencia energética.
- Promover y reconocer a aquellos proyectos turísticos que incorporen energías sustentables y adopten prácticas de gestión ambiental responsables. Esto puede incluir la creación de certificaciones o sellos de sustentabilidad que incentiven la adopción de estas prácticas.
- Establecer metas para fomentar el uso de energías renovables en el turismo, como la solar o eólica, para reducir las emisiones de CO2 y disminuir la dependencia de combustibles fósiles.

Nombre del indicador propuesto:
Porcentaje de proyectos turísticos que incorporan energías sustentables.

Forma de medición:
Calcular el porcentaje dividiendo el número de proyectos que incorporan energías sustentables entre el número total de proyectos y multiplicar por 100.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
El objetivo general del PRODERMAGICO considera promover el turismo sustentable (DOF, 2018), por eso se obliga a incorporar el análisis de proyectos con energías sustentables y a proteger el medio ambiente reduciendo las emisiones de gases invernadero y disminuyendo la dependencia de energías no renovables. Esto ayuda a preservar los recursos naturales y a mitigar el cambio negativo del turismo en el entorno.

Para esto, el indicador que puede auxiliar es el porcentaje de proyectos turísticos que incorporan energías sustentables(Núñez-Lara *et al*.,2021). La adopción de energías sustentables en proyectos turísticos está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de las Naciones Unidas, en particular con el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables).

Al promover la sustentabilidad energética, se contribuye al logro de estos objetivos globales PNUD, 2020). Además, los proyectos turísticos que incorporan energías sustentables pueden mejorar la imagen de un destino y aumentar su competitividad en el

mercado turístico. Los viajeros cada vez valoran más las opciones sustentables y buscan destinos y alojamientos que sean respetuosos con el medio ambiente. Por lo tanto, la adopción de energías sustentables puede atraer a un segmento de turistas comprometidos con la sustentabilidad (Núñez-Lara *et al*.,2021).

La implementación de proyectos turísticos que incorporan energías sustentables puede generar oportunidades económicas a través de la creación de empleo en el sector de energías renovables y la promoción de la innovación tecnológica. Además, la eficiencia energética puede ayudar a reducir los costos operativos a largo plazo para los establecimientos turísticos (Núñez-Lara *et al*.,2021).

Objetivo:
Fomentar el uso responsable del agua en el sector turístico.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a turistas, empresas turísticas y comunidades locales sobre la importancia del uso responsable del agua. Esto puede incluir la difusión de información sobre prácticas sustentables, consejos de ahorro de agua y los beneficios ambientales y económicos asociados.
- Promover la adopción de tecnologías y prácticas que permitan un uso más eficiente del agua en los establecimientos turísticos, como la instalación de dispositivos de ahorro de agua, sistemas de recirculación y reutilización de agua, y la implementación de programas de gestión del agua.
- Implementar políticas y regulaciones que promuevan el uso responsable del agua en el sector turístico. Esto puede incluir la exigencia de certificaciones de gestión del agua, límites de consumo de agua por huésped o establecimiento, y la promoción de buenas prácticas en la gestión del agua.
- Establecer alianzas y colaboraciones entre el sector turístico, las autoridades locales y las comunidades para desarrollar proyectos conjuntos de gestión sustentable del agua. Esto puede incluir la implementación de programas de conservación del agua en áreas turísticas, la participación en iniciativas de reforestación y restauración de ecosistemas acuáticos, y la promoción de la participación comunitaria en la gestión responsable del agua.

- Establecer sistemas de monitoreo y seguimiento del consumo de agua en el sector turístico para identificar áreas de mejora y evaluar el cambio de las medidas implementadas. Esto permitirá realizar ajustes y mejoras continuas en las prácticas de gestión del agua.

Nombre del indicador propuesto:
Porcentaje de proyectos turísticos que implementan medidas de gestión sustentable del agua

Forma de medición:
Se calcula dividiendo el número de proyectos turísticos que han implementado medidas de gestión sustentable del agua por el número total de proyectos turísticos evaluados, y multiplicando el resultado por 100.

Propuesta del indicador al PRODERMAGICO:
El uso indirecto del agua en el turismo se refiere al agua que se consume en la producción de bienes y servicios que atienden la demanda turística. Esto incluye el agua utilizada en los sectores agrícola, generación de electricidad y petróleo, así como los sectores intensivos en agua de alojamiento y transporte aéreo (Lee *et al*., 2021).

El uso indirecto del agua es un factor significativo en la huella hídrica general del turismo, siendo el consumo de alimentos por parte de los turistas el cambio más significativo (Hadjikakou, 2014).

Se muestra que el turismo masivo más barato tiene una mejor gestión del agua en comparación con los turistas de mayor gasto, destacando la importancia de considerar tanto el uso directo como indirecto del agua en el manejo de la huella hídrica del turismo (Hadjikakou *et al*.,2013).

La implementación de la reutilización del agua en el turismo puede tener cambios ambientales tanto positivos como negativos, incluyendo huella de carbono, eutrofización acuática, agotamiento de metales y huella hídrica (Santana *et al*.,2019). En general, si bien el uso directo del agua en el turismo es relativamente pequeño en comparación con el consumo mundial, la comprensión y gestión de las necesidades indirectas de agua en el sector son cruciales, especialmente en los destinos con escasez de agua (Gössling *et al*.,2012).

El uso directo del agua en el turismo se refiere al agua que consumen los establecimientos turísticos como hoteles, campos de golf, y parques acuáticos. Esto incluye el agua utilizada para diversos fines durante la estadía de los turistas, tanto de manera consumitiva como no consumitiva (Gössling *et al*.,2012). El uso directo del agua en el turismo es bien entendido y se ha cuantificado como inferior al 1 % del consumo mundial de agua.

No obstante, la situación difiere a nivel regional, especialmente en destinos con escasez de agua donde los recursos hídricos son limitados. En estos destinos, el agua está ligada al éxito turístico, ya que se utiliza para crear atractivos como vida silvestre, biodiversidad, regiones nevadas y balnearios de salud. Se recomienda una gestión proactiva del agua para destinos que ya tienen escasez de agua, particularmente a la luz de los cambios esperados en los patrones globales de precipitación debido al cambio climático (Dileep *et al.,*2022)

La comprensión de las necesidades indirectas de agua del turismo, como la producción de alimentos y energía, sigue siendo inadecuada, pero es probable que sea más sustancial que el uso directo del agua (Musa *et al*., 2005). La ineficiente estructura tarifaria y tarificación por zonas de disponibilidad no se comportan como instrumentos económicos adecuados para el uso eficiente del agua en México (Cole. *et al*., 2020).

México enfrenta problemas de gestión del agua debido a la sobreasignación de concesiones, patrones de extracción insustentables y la inadecuada regulación y aplicación de los derechos de agua (Spring *et al*., 2021). El desarrollo turístico puede afectar el suministro de agua tanto cuantitativa como cualitativamente, dando lugar a problemas de disponibilidad y calidad de agua que impactan al sector turístico y otras industrias .

Por eso es importante incluir el porcentaje de proyectos turísticos que implementan medidas de manejo sustentable del agua en un programa de turismo sustentable, ya que el agua es un recurso crítico implicado directa o indirectamente en el logro de los ODS (Machida, 2023). El turismo depende del agua potable y exacerba los problemas del agua, por lo que es crucial administrar el agua de manera sustentable en la industria (Arini *et al*., 2022).

Al incluir este porcentaje, el programa puede evaluar en qué medida los proyectos turísticos están contribuyendo a la gestión sustentable del agua, lo cual es esencial para lograr los ODS relacionados con la erradicación de la pobreza, el crecimiento económico sustentable y el consumo sustentable (Brent *et al*.,2021). Adicionalmente, la inclusión de

medidas de gestión sustentable del agua puede ayudar a reducir los cambios ambientales negativos del turismo, como la contaminación y los residuos (Enjelina, 2022). En general, la incorporación de la gestión sustentable del agua en un programa de turismo sustentable asegura el uso responsable de este recurso vital y contribuye a los objetivos más amplios del desarrollo sustentable.

Objetivo:
Al incorporar actividades turísticas de bajo cambio, se busca minimizar los efectos negativos del turismo en el medio ambiente y las comunidades locales, al tiempo que se maximizan los beneficios para todos los involucrados.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Realizar campañas de promoción y difusión del turismo de bajo cambio, destacando los beneficios económicos, sociales y ambientales que ofrece. Esto incluye utilizar diferentes canales de comunicación, como redes sociales, sitios web, folletos y eventos, para educar y concienciar a los turistas sobre las opciones de turismo sustentable disponibles en cada destino.
- Establecer alianzas con organizaciones locales, comunidades y empresas turísticas para desarrollar y promover actividades turísticas de bajo cambio. Esto puede incluir la creación de redes de turismo sustentable, la colaboración en la implementación de proyectos y la organización de eventos conjuntos.
- Ofrecer incentivos y apoyo financiero a empresas turísticas que desarrollen actividades de bajo cambio. Esto puede incluir subvenciones, créditos preferenciales y apoyo en la obtención de certificaciones o reconocimientos de sustentabilidad.
- Brindar capacitación y formación a empresas turísticas y guías locales sobre las mejores prácticas y los principios del turismo de bajo cambio. Esto ayudará a mejorar la calidad de las actividades turísticas y a promover una mayor conciencia ambiental y cultural entre los proveedores de servicios turísticos.

Indicador:
Porcentaje de actividades turísticas de bajo cambio implementadas en el destino.

Forma de medición:

Se calculará dividiendo el número de actividades turísticas de bajo cambio (como el ecoturismo y el turismo comunitario) por el número total de actividades turísticas realizadas en el destino, y multiplicando el resultado por 100.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Para promover la esfera sociocultural desde el PRODERMAGICO es importante incorporar actividades de bajo cambio en el modelo de turismo sustentable ya que ofrece varias ventajas, en primer lugar, ayuda a minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente y la cultura local (Soloviy *et al*.,2022). Al tener un bajo cambio en el medio ambiente, el turismo sustentable asegura la preservación de los ecosistemas naturales y la biodiversidad (Zamula *et al*.,2023).

Los turistas que participan en experiencias de turismo sustentable obtienen una comprensión más profunda de la sustentabilidad ecológica, la seguridad alimentaria y los vínculos entre la agricultura y la alimentación segura. En general, incorporar actividades de bajo cambio en el modelo de turismo sustentable asegura una experiencia positiva para las comunidades locales, las empresas turísticas y los turistas, y preserva el medio ambiente y promueve el desarrollo sustentable (Lo *et al*., 2021).

Al incluir este indicador, se fomenta la adopción y medición de actividades turísticas que tienen un bajo cambio ambiental y social. Esto contribuye a la protección del medio ambiente, la conservación de los recursos naturales y la preservación de la cultura local. La implementación de actividades turísticas de bajo cambio mejora la imagen del destino al mostrar un compromiso con la sustentabilidad y el cuidado del entorno. Esto puede atraer a turistas que valoran la sustentabilidad y están dispuestos a apoyar destinos responsables(Lo *et al*., 2021).

Las actividades turísticas de bajo cambio pueden generar beneficios económicos para las comunidades locales al promover la participación de los actores locales en la cadena de valor turística. Esto puede generar empleo, oportunidades de emprendimiento y un reparto más equitativo de los beneficios económicos del turismo.La inclusión de este indicador en el PRODERMAGICO puede ayudar a cumplir los objetivos de desarrollo sustentable, como el ODS 12 (Producción y consumo responsables) y el ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres) (PNUD, 2020). Esto demuestra el compromiso del programa con la sustentabilidad y el desarrollo responsable del turismo.

Objetivo:

Calcular el porcentaje de emprendimientos turísticos comunitarios en el total de proyectos turísticos en un destino específico.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Impulsar la participación activa de la comunidad en la planificación y gestión del turismo, brindando oportunidades para que los miembros de la comunidad puedan desarrollar emprendimientos turísticos. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación, asesoramiento y apoyo financiero para emprendedores locales.
- Establecer alianzas entre las comunidades locales, el sector privado y las autoridades turísticas para promover el desarrollo de emprendimientos turísticos comunitarios. Estas colaboraciones pueden incluir acuerdos de cooperación, intercambio de conocimientos y recursos, y la creación de redes de apoyo.
- Valorar y promover la diversidad cultural y la autenticidad de los emprendimientos turísticos comunitarios. Esto implica resaltar la identidad cultural local, promover la preservación de tradiciones y costumbres, y evitar la homogeneización de la oferta turística.

Indicador:
Porcentaje de emprendimientos turísticos comunitarios y distribución equitativa de beneficios económicos.

Forma de medición:
Dividir el número de emprendimientos turísticos comunitarios entre el total de emprendimientos turísticos en el destino y multiplicar el resultado por 100 para obtener el porcentaje.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incorporar el indicador Porcentaje de empresas turísticas comunitarias y distribución equitativa de los beneficios económicos es importante por varias razones. En primer lugar, el turismo comunitario puede servir como mecanismo para la diversificación de la matriz productiva de las comunidades locales, contribuyendo a su desarrollo económico y alivio de la pobreza (Sugiri *et al*., 2015)(Maldonado-Erazo *et al*., 2022).

En segundo lugar, garantizar una distribución equitativa de los beneficios económicos es crucial para lograr la justicia social y la equidad en la gestión sustentable de los recursos naturales(Yao *et al.*,2017). En tercer lugar, la participación comunitaria en las actividades económicas relacionadas con el turismo es esencial para maximizar las contribuciones del turismo a la vida económica de las localidades (Friedman *et al*., 2022). Por último, la incorporación de este indicador puede ayudar a evaluar en qué medida el desarrollo turístico está beneficiando a la población local y si está alineado con los principios del desarrollo basado en la equidad (Nwankwo *et al*., 2012).

Objetivo:
Promover el respeto y la valorización de la cultura local en los destinos turísticos. Esto implica fomentar la participación de la comunidad local en la organización y desarrollo de eventos culturales y turísticos y en la oferta turística.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Establecer alianzas entre las autoridades turísticas, organizaciones culturales y la comunidad local para promover la participación activa en la organización y desarrollo de eventos culturales y turísticos. Esto puede incluir la creación de comités o grupos de trabajo que involucren a representantes de la comunidad en la toma de decisiones y la planificación de eventos.
- Realizar programas de educación y sensibilización dirigidos a la comunidad local sobre la importancia de la cultura y el turismo en el desarrollo del destino. Esto puede incluir talleres, charlas y actividades que promuevan la valorización de la cultura local y fomenten el orgullo y la participación de la comunidad en eventos culturales y turísticos.
- Establecer mecanismos que permitan a la comunidad local beneficiarse económicamente de los eventos culturales y turísticos. Esto puede incluir la promoción de emprendimientos locales, la contratación de proveedores y servicios locales, y la creación de oportunidades de empleo para los miembros de la comunidad.
- Brindar capacitación y apoyo técnico a la comunidad local para fortalecer sus habilidades y conocimientos en la organización y gestión de eventos culturales y turísticos. Esto puede incluir talleres sobre planificación de eventos, marketing turístico, gestión de proyectos y otros temas relevantes.

- Promover la participación de la comunidad en la promoción del destino turístico, creando materiales promocionales, participando en ferias y eventos turísticos y difundiendo la cultura local a través de medios de comunicación y redes sociales.

Indicador:
Participación de la comunidad local en eventos culturales y turísticos.
Forma de medición:
Número de comités, consejos o grupos de trabajo participando activamente y relacionados con el turismo, así como la inclusión de la comunidad en la planificación y desarrollo de políticas turísticas.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incorporar la participación de la comunidad local es importante en los eventos culturales y turísticos. Asegura el desarrollo sustentable del turismo y permite que la comunidad se beneficie y avance en su área. La participación de la comunidad local puede adoptar diversas formas, incluyendo lluvia de ideas, trabajo, habilidades y competencia, y participación en la propiedad (Bhandari, 2022). Involucrar a la comunidad desde las etapas de planificación, supervisión e implementación del desarrollo turístico sustentable es crucial (Komang *et al*., 2022).

El papel de la comunidad como ejecutores, participantes y beneficiarios de eventos culturales es significativo (Liu,2021). El turismo de base comunitaria puede contribuir al desarrollo de eventos culturales y promover el desarrollo histórico y cultural de un país (Kurniawan *et al*.,2022). No obstante, es importante asegurar que el papel de la comunidad no se haga mal uso y que su participación sea significativa y empoderadora.

6.2.2. Dimensión de la imagen del programa
En la matriz de correlación de los constructos imagen del programa tiene un valor 0.73 respecto al PRODERMAGICO y 0.75 con el modelo de turismo sustentable, lo que hace un constructo preponderante en el análisis PLS-SEM, por ello se propone lo siguiente.

Objetivo:
Conocer el número de beneficiarios/usuarios que conocen el programa PRODERMAGICO para mejorar la visibilidad y conciencia sobre los objetivos y beneficios del programa entre la población objetivo.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Desarrollar campañas de comunicación y marketing dirigidas a la población objetivo para promover el programa PRODERMAGICO. Estas campañas pueden incluir anuncios en medios de comunicación, redes sociales, folletos informativos, y eventos comunitarios para difundir información sobre los objetivos y beneficios del programa.
- Establecer alianzas con organizaciones locales, líderes comunitarios y otras instituciones relevantes para ampliar el alcance del programa PRODERMAGICO. Estas alianzas pueden ayudar a difundir información sobre el programa y llegar a un mayor número de beneficiarios/usuarios potenciales.

Indicador:
Porcentaje de beneficiarios/usuarios que reconocen el programa PRODERMAGICO.

Forma de medición:
Dividir el número de participantes que reconocen el programa entre el número total de participantes y multiplicar por 100 para obtener el porcentaje.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incluir el indicador Porcentaje de beneficiarios/usuarios que reconocen el programa PRODERMAGICO es importante para evaluar la efectividad y conciencia del programa. Este indicador puede proporcionar información valiosa sobre el nivel de reconocimiento y comprensión entre los beneficiarios o usuarios objetivo. Puede ayudar a determinar si el programa está llegando a su público objetivo y si son conscientes de sus beneficios. Además, el seguimiento del porcentaje de beneficiarios/usuarios que reconocen el programa puede ayudar a identificar cualquier brecha en la comunicación o los esfuerzos de divulgación que puedan necesitar ser abordados.

Objetivo:
Aumentar el porcentaje de beneficiarios/usuarios que tienen un alto nivel de confianza en el programa PRODERMAGICO, con el fin de fortalecer la credibilidad y la satisfacción de los beneficiarios/usuarios en relación con el programa.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Establecer una comunicación clara y efectiva con los beneficiarios/usuarios, proporcionando información detallada sobre los objetivos, beneficios y resultados del programa PRODERMAGICO. Esto puede incluir la creación de materiales informativos, como folletos, videos o infografías, que expliquen de manera sencilla y accesible los aspectos clave del programa.
- Involucrar activamente a los beneficiarios/usuarios en el diseño y la implementación del programa. Esto puede incluir la creación de espacios de participación, como reuniones o encuestas, donde los beneficiarios/usuarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones. Tomar en cuenta sus comentarios y realizar ajustes en el programa en base a sus necesidades y expectativas puede generar mayor confianza y satisfacción.
- Promover la transparencia en la gestión del programa PRODERMAGICO, asegurando que los beneficiarios/usuarios tengan acceso a información clara y actualizada sobre los procesos, criterios de selección, asignación de recursos y resultados del programa. Esto puede incluir la publicación de informes periódicos, la creación de un portal en línea donde se pueda acceder a información relevante y la rendición de cuentas a través de mecanismos de auditoría y evaluación externa.

Indicador:
Porcentaje de beneficiarios/usuarios que tienen un alto nivel de confianza en el programa

Forma de medición:
Dividir el número de participantes que tienen un alto nivel de confianza en el programa entre el número total de participantes y multiplicar por 100 para obtener el porcentaje.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incorporar un alto nivel de confianza entre los beneficiarios del programa es importante para el éxito del programa (Garg *et al*., 2016). La confianza juega un papel crucial en la comunicación efectiva y en la construcción de relaciones sólidas entre los beneficiarios y los proveedores del programa (Muhtadi *et al*.,2020). Puede mejorar la comunicación paciente-médico y mejorar la satisfacción del paciente con la atención(Sivaji *et al*., 2011). La confianza también se asocia con mayores tasas de participación entre los beneficiarios en los programas de desarrollo comunitario(Rajeshwaran, 2021). Además, la confianza es

un factor clave en el diseño de sitios web de comercio electrónico exitosos, ya que influye en la experiencia y el compromiso del usuario (Stuck *et al.,* 2021). Por lo tanto, incorporar un alto nivel de confianza entre los beneficiarios del programa es crucial para la efectividad del programa, la participación de los usuarios y el éxito general.

Objetivo:
Conocer el nivel de satisfacción y confianza de los beneficiarios/usuarios en el programa. Al estar dispuestos a recomendar el programa a otras personas, se demuestra que los beneficiarios/usuarios tienen una percepción positiva de los objetivos y beneficios del programa PRODERMAGICO.

Meta:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Establecer una comunicación clara y transparente con los beneficiarios/usuarios, proporcionando información detallada sobre los objetivos, beneficios y resultados del programa PRODERMAGICO. Esto puede incluir el uso de diferentes canales de comunicación, como boletines informativos, redes sociales o reuniones informativas, para mantener a los beneficiarios/usuarios informados y generar confianza en el programa.
- Involucrar a los beneficiarios/usuarios en el diseño y la toma de decisiones relacionadas con el programa PRODERMAGICO. Esto puede incluir la creación de espacios de participación, como comités o grupos de trabajo, donde los beneficiarios/usuarios puedan expresar sus opiniones, aportar ideas y contribuir a la mejora del programa.
- Realizar evaluaciones periódicas del programa PRODERMAGICO para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios. Estas evaluaciones deben incluir la recopilación de datos sobre la satisfacción de los beneficiarios/usuarios, la percepción de los beneficios del programa y su disposición a recomendarlo. Utilizar estos datos para implementar mejoras concretas y demostrar el compromiso del programa con la satisfacción de los beneficiarios/usuarios.
- Reconocer y recompensar a los beneficiarios/usuarios que demuestren una alta satisfacción y confianza en el PRODERMAGICO. Esto puede incluir la entrega de certificados de reconocimiento, la participación en eventos especiales o la promoción de casos de éxito a través de diferentes medios de comunicación.

Indicador:
Porcentaje de beneficiarios/usuarios que están dispuestos a recomendar el programa PRODERMAGICO a otras personas.

Forma de medición:
Dividir el número de participantes que están dispuestos a recomendar el programa PRODERMAGICO a otras personas entre el número total de participantes y multiplicar por 100 para obtener el porcentaje.
Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:

El porcentaje de beneficiarios/usuarios que están dispuestos a recomendar el programa PRODERMAGICO a otras personas es importante porque indica el nivel de satisfacción y valor percibido del programa. Las tasas de recomendación más altas sugieren que los beneficiarios/usuarios han tenido experiencias positivas y creen en la efectividad del programa.

Esto puede conducir a una mayor participación y compromiso, así como a atraer nuevos beneficiarios/usuarios. Además, las recomendaciones positivas de boca en boca pueden mejorar la reputación y credibilidad del programa, lo que lleva a posibles fondos y apoyo de las partes interesadas.

Comprender los factores que influyen en la disposición del beneficiario/usuario a recomendar el programa, como factores externos y mecanismos del programa, puede ayudar a mejorar el diseño e implementación del programa para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los beneficiarios/usuarios (Muhtadi *et al*., 2020).

Además, considerar las preferencias y perspectivas de diferentes partes interesadas, como las poblaciones de pacientes y el público en general, puede contribuir a una toma de decisiones más informada en la evaluación de tecnologías sanitarias y evaluaciones de beneficio-riesgo (Mott *et al*., 2015).

6.2.3. Dimensión quejas
La relación entre Quejas y PRODERMAGICO tiene un coeficiente de 0.233. Esto indica una relación positiva entre estas dos variables. Esto se explica en el sentido que estaban planteados los ítems del cuestionario que están relacionados con los mecanismos para

presentar las quejas, el tiempo que tardaron en responder, así como la clase de respuesta que obtuvieron.

Objetivo:
Busca medir la eficiencia y efectividad en la gestión de las quejas, asegurando que se brinde una respuesta oportuna y adecuada a las preocupaciones planteadas por los beneficiarios. El objetivo es lograr un alto porcentaje de quejas atendidas, lo que demuestra el compromiso de la organización con la satisfacción del cliente y la resolución efectiva de problemas. Esto ayudará a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza de los beneficiarios al programa.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Implementar un proceso claro y estructurado para recibir, registrar y dar seguimiento a las quejas de los beneficiarios. Esto puede incluir la asignación de responsabilidades claras y la creación de un sistema de seguimiento para garantizar que todas las quejas sean atendidas de manera oportuna.
- Proporcionar a los empleados las habilidades y herramientas necesarias para abordar adecuadamente las quejas de los beneficiarios. Esto puede incluir la capacitación en habilidades de comunicación, empatía, resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles.
- Animar a los beneficiarios a expresar sus quejas y preocupaciones de manera abierta y honesta. Esto puede lograrse a través de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o formularios en línea. Además, es importante brindar una respuesta clara y transparente a las quejas, manteniendo informados a los beneficiarios sobre las acciones tomadas para resolver el problema.
- Utilizar las quejas como una oportunidad de aprendizaje y mejora. Analizar las quejas recurrentes y buscar soluciones para evitar que vuelvan a ocurrir.
- Implementar cambios en los procesos, políticas o capacitación del personal según sea necesario para garantizar una mejor experiencia para el beneficiario.
- Demostrar a los beneficiarios que sus quejas son importantes y que se toman en serio. Agradecerles por su retroalimentación y, cuando corresponda, ofrecer disculpas y soluciones adecuadas. Esto ayudará a fortalecer la confianza y lealtad de los beneficiarios hacia el programa.

Indicador:
Ratio de quejas atendidas

Forma de medición:
Este indicador se calcula dividiendo la cantidad de quejas atendidas entre la cantidad total de quejas recibidas, y luego multiplicando el resultado por 100 para obtener el porcentaje de quejas atendidas.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:

Los índices de quejas son importantes para los programas públicos porque proporcionan información valiosa tanto para los consumidores como para las compañías de seguros. Los consumidores pueden usar los ratios de quejas compilados por los departamentos estatales de seguros y la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros para tomar decisiones informadas al elegir compañías de seguros (Kumalasari, 2023). Por otro lado, las propias compañías de seguros pueden utilizar la información de quejas para mejorar su servicio al cliente(Muhammad *et al*., 2012).

Los estudios han demostrado que las ratios de quejas tienden a mejorar después de una disminución y cuando sus ratios caen por debajo de los de empresas comparables (Morris *et al*.,2017). Además, las quejas desempeñan un papel crucial en la mejora de los servicios públicos y la promoción de la innovación. Proporcionan información sobre las áreas que necesitan mejoras y oportunidades de innovación(Simmons & Brennan., 2013).

Las quejas también sirven como signo de democracia en acción, mostrando que la gente cree que tiene el poder de influir en el sistema(Sinlae *et al*., 2022). En general, los índices de quejas son esenciales para evaluar y mejorar la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los beneficiarios/usuarios.

6.5.4. Dimensión expectativas

En el análisis realizado, las expectativas tienen un cambio significativo en los constructos PRODERMAGICO y Modelo de turismo sustentable. Según el coeficiente de PATH la relación entre Expectativas y PRODERMAGICO tiene un coeficiente de 0.035. Esto indica una relación positiva entre estas dos variables. Un aumento en las expectativas se asocia con un aumento en la valoración que hacen los usuarios/beneficiarios del PRODERMAGICO. Además, la relación entre Expectativas y el Modelo de turismo

sustentable tiene un coeficiente de 0.023. Esto indica una relación positiva entre estas dos variables. Un aumento en las expectativas se asocia con un aumento en la valoración del Modelo de turismo sustentable.

En los efectos indirectos totales, el efecto indirecto de Expectativas en el Modelo de turismo sustentable a través de PRODERMAGICO es de 0.023. Esto sugiere que un aumento en las Expectativas está asociado con un aumento en el Modelo de turismo sustentable a través de su cambio positivo en PRODERMAGICO. Es por ello que se realizan las siguientes propuestas.

Objetivo:
Proporcionar una medida cuantitativa que refleje las percepciones, creencias y expectativas de los beneficiarios con respecto a un servicio, producto o política en particular. Este índice se construye al ponderar diferentes aspectos o parámetros que son relevantes para evaluar esas expectativas.

Meta
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Invertir en la mejora de la infraestructura turística, incluyendo servicios como transporte, alojamiento, instalaciones recreativas, seguridad, etc.
- Comunicar de manera clara y efectiva lo que el programa turístico ofrece. Informa sobre las actividades, eventos especiales, atracciones locales y oportunidades únicas que ofrece el destino.
- Recopilar retroalimentación constantemente. Analiza la retroalimentación de los turistas y ajusta estrategias para mejorar continuamente.

Indicador:
Índice ponderado de expectativas del beneficiario

Formas de medición:
Índice de Expectativas=(0.30×Puntaje de Infraestructura)+(0.40×Puntaje de Servicios)+(0.30×Puntaje de Promoción).

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:

Incluir un Índice de Expectativas del Beneficiario ponderado es importante porque proporciona una representación más precisa de un valor típico en un conjunto de datos diversos (Jason *et al*., 1999). El valor esperado ponderado es una nueva cantidad que reemplaza al valor esperado y se calcula resolviendo una ecuación no lineal. Define el valor más típico del conjunto (Yahaya, 2014).

Al incorporar las perspectivas de los beneficiarios y sus expectativas, el Índice de Expectativas de los Beneficiarios ponderado proporciona una comprensión más integral del cambio y la efectividad de las intervenciones para el desarrollo (Kandel & Friedman.,1994). Permite una mejor evaluación de la entrega de la ayuda y asegura que las opiniones de los beneficiarios sean tomadas en consideración a lo largo del proceso de implementación del proyecto (Suhartono *et al*., 2019).

6.4.5. Dimensión capacitación y transferencia de tecnología

Otro de los constructos significativos para el PRODERMAGICO según el análisis PLS-SEM realizado es la Transferencia de Tecnología, la cual implica brindar educación y desarrollo de habilidades a los empleados de la industria turística para satisfacer las demandas cambiantes del sector (Zehrer *et al*., 2007).

Objetivo:
Medir la cantidad de empleados de la industria turística que participan en cursos de capacitación relacionados con habilidades personales, habilidades de marketing y aspectos organizativos de una organización turística. Se puede medir mediante el número de empleados que completan exitosamente los cursos de capacitación.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Promover la importancia de la capacitación y el desarrollo profesional entre los empleados de la industria turística. Esto se puede lograr mediante la comunicación clara de los beneficios de la capacitación, como el crecimiento profesional, mejores oportunidades laborales y aumento de la satisfacción laboral.
- Asegurarse de que los cursos de capacitación sean relevantes y estén adaptados a las necesidades y demandas específicas de la industria turística. Esto implica

identificar las habilidades y conocimientos más relevantes para los empleados y diseñar cursos que aborden esas áreas específicas.

- Ofrecer opciones flexibles de capacitación, como cursos presenciales y en línea, para adaptarse a las diferentes necesidades y horarios de los empleados. Además, asegurarse de que los cursos sean accesibles en términos de ubicación y costo.
- Establecer incentivos y reconocimientos para aquellos empleados que participen y completen exitosamente los cursos de capacitación. Esto puede incluir bonificaciones, ascensos o reconocimientos formales.
- Establecer alianzas con instituciones educativas, asociaciones de la industria turística u otras organizaciones relevantes para ofrecer programas de capacitación conjuntos. Esto puede ampliar la oferta de cursos y brindar oportunidades de aprendizaje más completas.

Indicador:
Porcentaje de participación en cursos de capacitación turística

Forma de medición:
Se puede calcular dividiendo el número de participantes entre el número total de empleados y multiplicando por 100.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incluir el indicador de porcentaje de participación en cursos de capacitación turística en un programa es importante por varias razones. En primer lugar, permite que los procesos de evaluación de resultados miden el grado en que se están cumpliendo los resultados del programa (Wilson, 2006). Este indicador da una medida del nivel de compromiso e implicación de las personas en los cursos de capacitación, que puede evaluar la efectividad del programa.

Adicionalmente, el indicador se puede utilizar para asignar fondos y recursos en función del desempeño(Staunton-Lambert *et al*., 2010). Al rastrear el porcentaje de participación en cursos de capacitación turística, los administradores del programa pueden evaluar el cambio del programa en las ganancias y oportunidades de empleo de las personas(Myers *et al*.,1985). Esta información puede ayudar a tomar decisiones informadas sobre la efectividad del programa y la asignación de recursos.

Objetivo:
Analizar el cambio de la capacitación en el desarrollo de habilidades de comunicación, toma de decisiones y planificación de los empleados de la industria turística. Se puede medir mediante la evaluación de las habilidades antes y después de la capacitación, utilizando herramientas como pruebas o evaluaciones de desempeño.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Adaptar la capacitación a las necesidades específicas de la industria turística y de los empleados. Esto implica identificar las habilidades clave que se deben desarrollar y diseñar programas de capacitación que se enfoquen en esas áreas.
- Incorporar metodologías activas de aprendizaje, como estudios de caso, simulaciones y ejercicios prácticos, puede ayudar a los empleados a aplicar las habilidades aprendidas en situaciones reales. Esto fomenta un aprendizaje más efectivo y duradero.
- Establecer mecanismos de retroalimentación y seguimiento después de la capacitación puede ayudar a los empleados a consolidar y mejorar sus habilidades. Esto puede incluir sesiones de seguimiento, mentorías o revisiones periódicas de desempeño.
- Promover una cultura de aprendizaje continuo en la organización, brindando oportunidades de desarrollo y acceso a recursos de aprendizaje, puede ayudar a los empleados a mantener y mejorar sus habilidades a lo largo del tiempo. La capacitación no debe ser un evento único, sino un proceso continuo.

Objetivo:
Promover la adopción y utilización de tecnologías emergentes, como la tecnología de la información y los programas y servicios basados en Internet, en los planes de estudio y métodos de capacitación del turismo. Se puede medir mediante la identificación de las tecnologías utilizadas y la evaluación de su cambio en la capacitación y transferencia de tecnología.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Desarrollar programas de capacitación que estén diseñados específicamente para enseñar a los empleados del turismo cómo utilizar las tecnologías emergentes de manera efectiva. Estos programas deben abordar las necesidades y desafíos específicos de la industria turística.
- Generar conciencia sobre la importancia de las tecnologías emergentes en el turismo y proporcionar capacitación adecuada a los empleados. Esto puede incluir talleres, cursos en línea o sesiones de capacitación práctica.
- Colaborar con proveedores de tecnología puede ayudar a identificar las últimas tendencias y soluciones tecnológicas relevantes para la industria turística. Estas alianzas pueden facilitar la adopción e implementación de tecnologías emergentes en los planes de estudio y métodos de capacitación.

Indicador:
Indicador de incorporación de tecnologías emergentes en el sector turístico

Forma de medición:
(Número de tecnologías emergentes incorporadas / Número total de tecnologías evaluadas) * 100

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
La inclusión de indicadores de incorporación de tecnologías emergentes en el turismo es muy importante. La innovación tecnológica ha transformado la industria del turismo, convirtiéndola en una de las industrias más grandes a nivel mundial (Sánchez *et al*., 2022) En el turismo de salud, el uso de tecnologías de nueva generación es crucial para mejorar los procesos de comunicación y potenciar el actual sistema de salud (Züleyhan *et al*., 2023). La red de valor en el ecosistema turístico europeo cambia continuamente debido a la aparición de tecnologías digitales y nuevos actores del mercado(Schaffer *et al*., 2020).

El uso de las nuevas tecnologías en el turismo es visto como una necesidad para la modernización y desarrollo de los destinos turísticos(Sadek,2021). Adicionalmente, las tecnologías emergentes tienen el potencial de contribuir al desarrollo y promoción del turismo sustentable (Acharya, 2021). Estos hallazgos ponen de relieve las actitudes positivas de los profesionales hacia el uso de las nuevas tecnologías en el turismo y las oportunidades de innovación y creación de nichos. La pandemia de COVID-19 ha enfatizado aún más la necesidad de intervenciones tecnológicas en el turismo .

Objetivo:
Conocer la relación entre el nivel de capacitación de un trabajador y su salario. Promover la valoración de la capacitación y la educación como factores determinantes en la remuneración de los trabajadores, incentivando la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Establecer incentivos fiscales para las empresas que inviertan en la capacitación de sus empleados. Esto puede incluir la deducción de impuestos o créditos fiscales para los gastos relacionados con la capacitación.
- Fomentar la colaboración entre el sector público y el sector privado para desarrollar programas de capacitación conjuntos. Esto puede incluir la creación de programas de aprendizaje en el lugar de trabajo o la colaboración con empresas para diseñar programas de capacitación adaptados a las necesidades del mercado laboral.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de la educación técnica y vocacional, proporcionando recursos y apoyo adicional a las instituciones educativas que ofrecen programas de capacitación en áreas de alta demanda laboral dentro del sector turístico.
- Establecer programas de certificación de competencias que reconozcan y valoren las habilidades adquiridas a través de la capacitación. Esto puede ayudar a los trabajadores a demostrar su valía y mejorar sus oportunidades de empleo y salario.

Indicador:
Relación entre Capacitación y Salario

Forma de medición:
Comparar los salarios de los empleados antes y después de recibir capacitación.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
A través del análisis del Indicador de Relación Capacitación-Salario es importante porque ayuda a comprender la relación entre la capacitación en el desempeño laboral y el crecimiento salarial (Sicherman, 1989). Dicho análisis permite a las organizaciones identificar los factores que contribuyen a un mayor desempeño laboral y productividad,

como salario, capacitación y motivación (Idrees *et al*., 2015). También ayuda a determinar la calidad de la correspondencia entre ocupaciones y tipos de educación, y a identificar los tipos de educación que tienen una ventaja comparativa en ocupaciones específicas (Eijs *et al*., 1995).

Adicionalmente, medir la relación capacitación-salario puede ayudar a las empresas a predecir el efecto de la capacitación en el desempeño en el trabajo de sus profesionales técnicos y diseñar cursos de capacitación efectivos (Devaraj *et al*., 2004). Además, proporciona evidencia para el modelo de capital humano, lo que sugiere que la mayor parte del crecimiento salarial más allá del primer año de tenencia se debe a la capacitación (Spletzer *et al*., 2012).

En general, medir el Indicador de Relación Formación-Salario es crucial para comprender la relación entre capacitación, desempeño laboral y crecimiento salarial, y para tomar decisiones informadas para mejorar la productividad organizacional (Ashenfelter, 1978).

6.4.6. Dimensión social del turismo sustentable

La dimensión social del turismo sustentable suele ser la menos desarrollada y recibe menos atención en comparación con las dimensiones ambiental y económica (Prihanti *et al*., 2020). Es importante considerar la dimensión social junto con las dimensiones económica y ambiental para lograr un desarrollo turístico equilibrado y sustentable (Yaroslavovych *et al*., 2020). También la dimensión social y ambiental obtuvieron datos significativos en el modelo PLS-SEM realizado.

Objetivo:
Promover la participación activa de la comunidad local en la planificación y gestión de los proyectos turísticos

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Involucrar a las comunidades desde las etapas iniciales de planificación de proyectos turísticos. Esto puede incluir la realización de consultas públicas, talleres participativos y reuniones informativas para recopilar ideas y opiniones de los miembros de la comunidad.

- Trabajar en estrecha colaboración con organizaciones comunitarias, líderes locales y grupos de interés para desarrollar proyectos turísticos de manera conjunta. Esto puede ayudar a garantizar que las necesidades y deseos de la comunidad sean tomados en cuenta en la planificación y gestión.
- Brindar capacitación y recursos a las comunidades locales para que puedan participar de manera efectiva en la planificación y gestión del turismo. Esto puede incluir talleres sobre desarrollo sustentable, emprendimiento turístico y conservación del patrimonio cultural y natural.
- Fomentar la propiedad y gestión comunitaria de los proyectos turísticos, permitiendo que las comunidades sean dueñas de sus propias iniciativas y se beneficien directamente de ellas. Esto puede incluir la creación de cooperativas o asociaciones locales para administrar y operar los proyectos turísticos.
- Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes con las comunidades, brindando información clara sobre los proyectos turísticos y los procesos de toma de decisiones. Esto ayuda a generar confianza y promover una participación más activa por parte de la comunidad.

Indicador:
Índice de Participación Comunitaria en el Turismo

Forma de medición:
Porcentaje de participación de la comunidad en la planificación y desarrollo de proyectos turísticos, así como su involucramiento en la toma de decisiones relacionadas con el turismo en la región.

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incluir el Índice de Participación Comunitaria en el turismo es importante porque ayuda a comprender el nivel de participación y compromiso de las comunidades locales en el desarrollo turístico (Sendjaja *et al*., 2022). Este índice proporciona información sobre las percepciones, actitudes y comportamientos de la comunidad hacia el turismo, lo que puede informar los procesos de toma de decisiones y planificación. Ayuda a identificar los factores que influyen en la participación de la comunidad, como el apego al lugar, la percepción de consecuencias negativas y la colaboración comunitaria (Diyah *et al*., 2019).

La participación comunitaria es crucial para el desarrollo sustentable de los destinos turísticos, ya que asegura que los beneficios del turismo sean compartidos por la comunidad local y ayuda a mantener la resiliencia de los destinos(Xiao *et al*., 2022).

También contribuye al desarrollo socioeconómico de las zonas, fortalece la cultura local y mejora los medios de vida de los miembros de la comunidad (Praise *et al*., 2022). Al comprender y promover la participación de la comunidad, las partes interesadas en el turismo pueden mejorar la eficacia y sustentabilidad de las iniciativas turísticas .

6.4.7. Dimensión ambiental del turismo sustentable

La dimensión ambiental del turismo sustentable se refiere al cambio de las actividades turísticas en el medio natural y las medidas adoptadas para mitigar dichos cambios. Implica abordar desafíos como las emisiones de CO2, el consumo de agua, la degradación del paisaje y la pérdida de biodiversidad (Manea *et al*., 2023).

El objetivo del turismo sustentable es lograr un nivel de turismo basado en un entorno estable. Este argumento también es reforzado por el análisis PLS-SEM realizado dónde Ambiente tuvo resultados significativos sobre el PRODERMAGICO y el Modelo de Turismo Sustentable es por ello que se realiza la siguiente propuesta.

Objetivo:
Fomentar la reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO2) generadas por la industria del turismo. Este indicador busca cuantificar la contribución del turismo al cambio climático y proporcionar información relevante para la toma de decisiones y la implementación de medidas de mitigación.

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Fomentar el uso de medios de transporte sustentables, como el transporte público, la bicicleta o caminar, para reducir las emisiones de CO2 generadas por el transporte turístico.
- Promover la implementación de tecnologías y prácticas energéticas sustentables en las instalaciones turísticas, como el uso de energías renovables y la eficiencia energética, para reducir las emisiones de CO2 en la operación turística.

Indicador:
Indicador de Emisiones de CO2 en Actividades Turísticas.

Forma de medición:
Emisiones de CO_2 en actividades turísticas= Número de turistas×Distancia promedio recorrida por turista×Emisiones de CO_2 por kilómetro

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Incluyendo un indicador de emisiones de CO_2 en las actividades turísticas es importante por varias razones. En primer lugar, el turismo es un contribuyente significativo a las emisiones globales de carbono, representando aproximadamente el 8% de las emisiones totales(Zhu *et al*., 2023).

Al medir y monitorear las emisiones de CO_2 en el turismo, se hace posible evaluar el cambio ambiental de la industria e identificar áreas de mejora (Ma *et al*., 2021). En segundo lugar, comprender los factores que contribuyen a las emisiones de CO_2 en el turismo puede ayudar a formular medidas efectivas de mitigación y promover prácticas turísticas sustentables (Fatur, 2022).

Esto incluye identificar los impulsores clave de las emisiones, como el consumo de energía y la eficiencia de la inversión (Wu *et al*., 2022). Además, incluir un indicador de emisiones de CO_2 puede guiar el comportamiento individual bajo en carbono y alentar a los turistas a tomar decisiones más respetuosas con el medio ambiente (Duan et al.,2022).

Por último, considerar las emisiones de carbono de los orígenes de los turistas y el comercio de carbono implícito en los flujos turísticos proporciona una comprensión integral del cambio ambiental del turismo internacional. En general, incluir un indicador de emisiones de CO_2 en las actividades turísticas es crucial para promover la sustentabilidad y reducir la huella de carbono de la industria.

Objetivo:
Monitorear la presión turística que sufre una determinada zona o destino turístico en relación al consumo de agua. Este indicador busca evaluar y controlar el aumento de la demanda y consumo de agua en los destinos turísticos, con el fin de promover prácticas sustentables y eficientes en el uso del recurso hídrico .

Metas:
Línea base: año 2024 valor 0. Meta: año 2025, valor 5%

Estrategias:

- Implementar programas de gestión del agua en las instalaciones turísticas, como la reutilización y reciclaje del agua, la instalación de dispositivos de ahorro de agua y la concienciación sobre el uso responsable del agua.
- Fomentar la sensibilización y educación sobre la importancia de conservar el agua entre los turistas y la comunidad local, promoviendo prácticas sustentables en el consumo de agua.

Indicador:
Promedio Consumo de Agua en Actividades Turísticas.

Forma de medición:
Promedio de consumo directo de agua por turista: (Volumen total de agua utilizado por restaurante/hotel en un determinado periodo de tiempo/ Número de turistas que visitaron el negocio en ese determinado periodo de tiempo)

Propuesta de indicador al PRODERMAGICO:
Es importante incluir el indicador de Consumo Promedio de Agua en las Actividades Turísticas. Este indicador permite evaluar la eficiencia del consumo de agua en hoteles y en el sector turístico en su conjunto (Alhudaithi *et al*.,2022). El agua es un recurso crítico y escaso para el turismo, y entender las interrelaciones entre el turismo y el agua es crucial(Gössling, 2015). La pandemia de COVID-19 brindó la oportunidad de evaluar el consumo de agua por parte del sector turístico, observándose disminuciones significativas durante el periodo de confinamiento(García *et al*., 2022).

La intensidad del uso del agua, que considera el uso del agua en relación con la producción económica, también es importante para optimizar la oferta turística en destinos con escasez de agua(Ramazanova, 2020). Al integrar la segmentación con un marco de insumo-producto ambientalmente extendido, se puede cuantificar el cambio económico total y el uso del agua para diferentes segmentos turísticos(Singh, 2013). Incluir el indicador de Consumo Promedio de Agua y considerar la intensidad del uso del agua puede ayudar a informar la gestión del agua y las decisiones políticas en el sector turístico.

Conclusiones

En el desarrollo de la investigación, se abordaron diversos aspectos que proporcionan una visión completa de la situación actual del turismo como estrategia económica a diferentes escalas. En el capítulo 2, se exploró la realidad global, regional y local, utilizando datos estadísticos para ilustrar el crecimiento económico, la afluencia turística, la desigualdad y la pobreza en todo el mundo, con un enfoque específico en América Latina, México, Guerrero y Zihuatanejo de Azueta. Este análisis permitió visualizar los desafíos y oportunidades que enfrentan los territorios turísticos en la actualidad.

En el capítulo 3, se profundizó en los aspectos teóricos que respaldan la investigación, centrándose en la relación teórica entre el turismo sustentable y las políticas públicas. Se definieron las políticas públicas y sus características, tipos, fases y actores, estableciendo luego el concepto de turismo sustentable y sus dimensiones. Se destacó el vínculo teórico entre las políticas públicas y el turismo sustentable, subrayando la importancia de la planificación y gestión adecuada mediante políticas que consideren las dimensiones económica, social, ambiental y cultural del turismo.

En el capítulo 4, se ahondó en los fundamentos metodológicos de la investigación, detallando la naturaleza, alcance, enfoque y estructura de la misma. Se presentó un marco conceptual completo y se explicó la metodología utilizada, incluyendo el Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM). Además, se analizó la teoría de satisfacción del beneficiario, que se basa en el juicio de los usuarios sobre el programa, y se aplicó al estudio para evaluar la relación entre PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable.

En el análisis del PRODERMAGICO en Zihuatanejo de Azueta, se utilizó una escala Likert para evaluar la satisfacción de los beneficiarios. Se identificaron áreas de mejora y se estableció una relación significativa entre el programa y el modelo de turismo sustentable. En la dimensión de componentes del PRODERMAGICO, se observó una percepción moderada a alta, destacando áreas bien evaluadas como el mantenimiento de la playa y la infraestructura turística.

En la dimensión de componentes del PRODERMAGICO el análisis de frecuencias de cada dimensión del cuestionario del PRODERMAGICO en Ixtapa-Zihuatanejo revela la percepción de los beneficiarios/as del programa. Los promedios permiten identificar áreas con problemas y aquellas que necesitan mejoras. Comparar las dimensiones ayuda a

destacar qué aspectos funcionan mejor que otros, y seguir estos promedios a lo largo del tiempo puede mostrar el progreso. En el análisis se emplea una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 significa completa insatisfacción y 5, satisfacción completa. El promedio general del desempeño del PRODERMAGICO en Ixtapa-Zihuatanejo es 3.38, indicando un nivel moderado de satisfacción.

Existe una relación significativa entre el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) y el Modelo de Turismo Sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. En general, los datos sugieren un nivel de satisfacción moderado a alto con el programa y sus componentes en Ixtapa-Zihuatanejo. Las áreas mejor evaluadas son el mantenimiento de la playa principal, el corredor turístico, la identidad cultural y la infraestructura turística.

Aunque considerando otras acciones e indicadores es posible incrementar estas calificaciones de manera significativa. También es importante mencionar que para el PRODERMAGICO, el R cuadrado ajustado en la muestra original es de 0.785, lo que indica que este modelo explica el 78.5% de la variabilidad en los datos. La media de la muestra es de 0.789 y la desviación estándar es de 0.024. El estadístico t es de 33.287 y el valor p es de 0.000, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos.

En la dimensión Componentes del Modelo de Turismo sustentable se puede observar la buena percepción que tienen los encuestados/as sobre las infraestructuras turísticas implementadas por el PRODERMAGICO, sin embargo, se puede observar la escasez de acciones y estrategias para fomentar la conservación del medio ambiente y la valoración cultural, la inclusión de la comunidad local en los procesos de planificación y gestión, así mismo el programa no fomenta la distribución de la riqueza entre los distintos integrantes de la comunidad local de Zihuatanejo de Azueta.

También hay que recordar que en el SEM-PLS el R cuadrado ajustado del Modelo de Turismo Sustentable en la muestra original es de 0.829, lo que indica que este modelo explica el 82.9% de la variabilidad en los datos. La media de la muestra es de 0.832 y la desviación estándar es de 0.017. El estadístico t es de 47.786 y el valor p es de 0.000, lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos.

Respecto a la dimensión de imagen del programa las calificaciones promedio revelan que la información sobre las obligaciones y compromisos del programa, así como la

proporcionada por el personal, muestra un nivel moderado a alto de claridad percibida. Se señala que, antes de beneficiarse del programa, se asociaba principalmente con apoyo a la comunidad, empresas, cuidado del medio ambiente y desarrollo regional, con altos niveles de acuerdo en estas áreas.

La imagen del programa, según los encuestados, se enfoca en áreas como apoyo a la comunidad, empresas, cuidado del medio ambiente y desarrollo regional, siendo estas las áreas de mayor acuerdo entre los beneficiarios. Respecto a la dimensión calidad de la gestión las calificaciones promedio, en una escala del 1 al 5, indican niveles moderados a altos de satisfacción en áreas como el tiempo de espera entre registro y aceptación, el proceso de trámites, la entrega oportuna y completa de los apoyos, y la amabilidad del personal. Las calificaciones oscilan entre 3.5 y 3.8, sugiriendo que los encuestados están satisfechos con la gestión del programa y cómo se trataron durante el proceso.

La importancia de la calidad de gestión para la teoría de la satisfacción del beneficiario radica en que una gestión efectiva y transparente influye directamente en la percepción y la experiencia de los beneficiarios. Cuando se implementan y gestionan programas de manera eficiente y orientada a las necesidades, se aumenta la probabilidad de que los beneficiarios estén satisfechos con los resultados y se genera una relación positiva en las comunidades a las que se dirigen estos programas.

Respecto a la valoración de externalidades los resultados muestran un promedio de 3.83 en una escala del 1 al 5, indicando que los beneficiarios perciben un cambio moderado en estas relaciones después de recibir el apoyo. La importancia de valorar estas externalidades radica en entender el cambio más amplio del programa en la vida y el entorno de los beneficiarios.

En este caso, el programa no solo proporciona apoyo directo, sino que también parece influir en la capacidad de las personas para conectarse con otros actores clave en el campo del turismo. Esta valoración es crucial para evaluar la efectividad y el alcance del programa más allá de los beneficios directos, ya que refleja cómo puede impulsar colaboraciones y sinergias en la comunidad beneficiada. Además, al comprender estos cambios en las relaciones y conexiones, se pueden mejorar estrategias para maximizar los cambios positivos en áreas clave para los beneficiarios.

Para la dimensión quejas su importancia radica en su vínculo con la teoría de satisfacción del beneficiario. Aquí, estas afirmaciones reflejan la disposición de los beneficiarios para

expresar disgusto o inconformidad con el programa y cómo canalizan esas quejas. Las calificaciones indican un nivel moderado a alto de acuerdo en aspectos como presentar quejas en las oficinas de SECTUR, hacerlo cara a cara de forma verbal, y no quejarse por desconocimiento sobre cómo hacerlo o por temor a represalias, además una vez presentada la queja cómo fue el mecanismo para hacerlo, en cuánto tiempo obtuvo respuesta y cuál fue la respuesta.

Esto es significativo ya que muestra que los beneficiarios tienen ciertas reservas o preocupaciones al momento de quejarse, lo que puede impactar su nivel de satisfacción con el programa. Por ejemplo, si perciben que el proceso para presentar quejas es complicado o temen consecuencias negativas, es menos probable que expresen sus inquietudes, lo que a su vez puede afectar su nivel de satisfacción con el programa.

Entender estas percepciones y barreras asociadas a la presentación de quejas es vital para mejorar la gestión del programa y garantizar que los beneficiarios se sientan más cómodos y confiados al expresar sus preocupaciones, lo que en última instancia puede elevar su nivel de satisfacción y contribuir a un programa más efectivo y orientado a las necesidades de la comunidad.

La dimensión de expectativas es esencial en la satisfacción del beneficiario, ya que influye en cómo perciben y evalúan el programa antes de recibir sus beneficios. La importancia de esta dimensión radica en que las expectativas previas al recibir los beneficios pueden moldear la percepción y satisfacción una vez que se es beneficiario del programa. Por ejemplo, si los beneficiarios tienen altas expectativas sobre el cambio positivo del programa en el turismo o en su vida laboral, es más probable que su nivel de satisfacción aumente si estas expectativas se cumplen.

La dimensión de grado de apropiación es crucial en la teoría de satisfacción del beneficiario, ya que refleja cómo los beneficiarios perciben y se apropian del programa PRODERMAGICO. La importancia de esta dimensión radica en que revela cómo los beneficiarios se relacionan y se sienten con respecto al programa. Por ejemplo, si perciben que el apoyo del programa cubre sus necesidades en términos de infraestructura turística o si están satisfechos con las características del apoyo proporcionado, es más probable que su nivel de satisfacción con el programa sea alto.

Los promedios de calificación de grado de apropiación sugieren un nivel moderado de acuerdo con las afirmaciones. Destacan áreas donde los beneficiarios muestran agrado

hacia las características del apoyo, pero también revelan aspectos con los que se sienten insatisfechos. Esto resalta la importancia de comprender las percepciones y sentimientos de los beneficiarios para mejorar la implementación y ajustar el programa, abordando las áreas de insatisfacción para aumentar el nivel general de satisfacción y apropiación del programa por parte de los beneficiarios.

La capacitación y la transferencia de tecnología son fundamentales en cualquier programa, incluido el PRODERMAGICO, ya que ofrecen a los beneficiarios herramientas y conocimientos para mejorar sus habilidades y aprovechar al máximo los recursos disponibles. En este contexto, la capacitación brinda la oportunidad de mejorar la eficiencia, la calidad y el cambio de las acciones llevadas a cabo por los beneficiarios.

Las calificaciones promedio de capacitaciones y transferencia de tecnologías resultado de la investigación indican un nivel moderado a alto según la afirmación de que recibieron capacitación durante el programa, lo que sugiere que la mayoría percibió haber recibido algún tipo de formación durante su participación.

Además, la satisfacción general con las capacitaciones impartidas tiene un puntaje promedio de satisfacción moderado a alto. Esto indica que, en general, los encuestados estuvieron bastante satisfechos con la calidad y utilidad de las capacitaciones brindadas por el programa. Estos resultados resaltan la importancia de este aspecto del programa, ya que parece haber sido valioso y beneficioso para los participantes al mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que contribuye a una mejor implementación y resultados más efectivos del PRODERMAGICO.

La dimensión social en el turismo sustentable es crucial ya que impacta directamente en la calidad de vida de la comunidad local y en la preservación de sus tradiciones, valores y oportunidades de desarrollo. Estos aspectos son esenciales para que el turismo sea sustentable a largo plazo, garantizando que los beneficios lleguen de manera equitativa a la población local y que se preserve la identidad cultural mientras se promueve el desarrollo.

La dimensión ambiental en el turismo sustentable es esencial ya que el turismo puede tener un gran cambio en los entornos naturales y ecosistemas locales. Mantener un equilibrio entre el desarrollo turístico y la preservación del medio ambiente es crucial para garantizar la sustentabilidad a largo plazo. A pesar de las acciones existentes, queda espacio para fortalecer la adaptación al cambio climático y mejorar la protección de la

biodiversidad. Estos datos resaltan la importancia de seguir enfocándose en prácticas y políticas que reduzcan aún más el cambio ambiental del turismo, promoviendo iniciativas más sólidas para adaptarse al cambio climático y conservar la biodiversidad, asegurando así un turismo más sustentable y responsable con el medio ambiente en Zihuatanejo de Azueta.

La dimensión económica en el turismo sustentable es crucial ya que impacta directamente en el desarrollo económico local, generación de empleo y distribución de beneficios entre la comunidad local e inversores externos, siendo clave para el bienestar y crecimiento de la región. Con los datos generados por el análisis PLS-SEM se encuentran elementos para afirmar que existe una relación significativa entre el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) y el Modelo de Turismo Sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, es decir, la hipótesis general de la investigación es aceptada.

Respecto a las hipótesis específicas de investigación mediante el coeficiente PATH y los efectos indirectos específicos generados mediante el análisis PLS-SEM hay elementos para rechazar la HE1 la cual dice que la imagen del PRODERMAGICO influye de manera positiva en el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

La HE2 afirma que la calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero también es rechazada. La HE3 dice que la conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable es positiva, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, también es rechazada.

La HE4 la cual dice que las quejas del PRODERMAGICO afectan de manera positiva al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero es aceptada porque se encuentra evidencia empírica que muestra la relación existente. La HE5 afirma que las expectativas sobre el PRODERMAGICO se relacionan de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de

Zihuatanejo de Azueta, Guerrero es aceptada porque se encuentra evidencia empírica que muestra la relación existente.

La HE6 dice que la percepción sobre el PRODERMAGICO se vincula de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, es aceptada. La HE7 afirma que el grado de apropiación del PRODERMAGICO afecta de manera positiva el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, es rechazada según los datos generados por el análisis PLS-SEM.

La HE8 la cual dice que la influencia de la transferencia de tecnología del PRODERMAGICO en el modelo de turismo sustentable es positiva, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero es aceptada ya que se encuentra evidencia empírica para hacerlo. Es importante rescatar que los componentes del PRODERMAGICO tienen un efecto significativo sobre el Modelo de Turismo Sustentable, esto refuerza la importancia de incorporar distintas estrategias en materia medio ambiente y elementos socioculturales que incentiven un turismo más integral.

En resumen, la investigación proporciona una comprensión de la relación entre PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, destacando áreas de éxito y oportunidades de mejora, así como brindando recomendaciones específicas para fortalecer el programa y promover un turismo más sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

Recomendaciones

En el Capítulo 6 de la tesis se presentan recomendaciones de políticas públicas basadas en el análisis del Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) para el programa PRODERMAGICO en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, con el objetivo de promover un modelo turístico sustentable. Se sugieren modificaciones al programa para permitir a los habitantes alcanzar este modelo, proponiendo una política que explique las dimensiones de la variable y cómo el PRODERMAGICO puede fortalecer el turismo sustentable en la región.

Se destaca la importancia de incorporar estrategias que fomenten el desarrollo sustentable e integral del municipio a través de PRODERMAGICO, reconociendo la aceptación positiva de este programa en relación con el modelo de turismo sustentable por parte de los beneficiarios y usuarios en Zihuatanejo de Azueta. Se recomienda la implementación de materiales informativos accesibles, como folletos, videos e infografías, para explicar de manera sencilla los aspectos clave del programa y facilitar su comprensión por parte de la comunidad.

Además, se plantea la necesidad de abordar los desafíos sociales que ha enfrentado el turismo en México a lo largo del tiempo, proponiendo que el PRODERMAGICO sea una herramienta para enfrentar estos problemas en los territorios turísticos. Las recomendaciones finales buscan fortalecer el programa PRODERMAGICO como un medio para impulsar un turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, contribuyendo así al desarrollo integral y sustentable de la región.

Las recomendaciones específicas que se hacen para el programa PRODERMAGICO en el Capítulo 6 de la tesis son las siguientes: Introducir modificaciones al PRODERMAGICO para permitir a los habitantes de Zihuatanejo de Azueta alcanzar un modelo turístico sustentable. Implementar una propuesta de política que explique detalladamente las dimensiones de la variable, mostrando cómo el PRODERMAGICO puede ser utilizado para fortalecer el turismo sustentable en la región. Incorporar estrategias que fomenten el desarrollo sustentable e integral del municipio a través del PRODERMAGICO. Crear materiales informativos accesibles, como folletos, videos e infografías, para explicar de manera sencilla los aspectos clave del programa y facilitar su comprensión por parte de la comunidad.

Utilizar el PRODERMAGICO como una herramienta para abordar los desafíos sociales que ha enfrentado el turismo en México a lo largo del tiempo, contribuyendo así a la solución de problemas en los territorios turísticos. Fortalecer el programa PRODERMAGICO como un medio para impulsar un turismo sustentable en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, con el fin de promover el desarrollo integral y sustentable de la región. Estas recomendaciones buscan mejorar la efectividad del PRODERMAGICO en la promoción de un turismo sustentable en la región de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

Entre las futuras líneas de investigación que se detectaron que es necesario analizar los diferentes aspectos del PRODERMAGICO (por ejemplo, políticas, programas, iniciativas) y su relación con la percepción de los beneficiarios sobre el Modelo de Turismo Sustentable. También es necesario explorar cómo las prácticas y políticas de turismo sustentable influyen en la satisfacción de los turistas. Además, es importante analizar la relación entre la implementación de prácticas sustentables y la percepción positiva de los turistas, considerando factores como la conservación del medio ambiente, la participación comunitaria y la preservación de la cultura local.

También es importante conocer posibles mediadores que expliquen el vínculo entre el PRODERMAGICO y la satisfacción del beneficiario, como la participación comunitaria o la conciencia ambiental, así mismo examinar moderadores que podrían influir en la fuerza de la relación, como el contexto socioeconómico o las características demográficas de la población.

También es importante realizar comparaciones entre distintos destinos de sol y playa, regiones o países que implementan modelos similares al PRODERMAGICO en términos de turismo sustentable para seguir identificando áreas de oportunidad y fortalecer los programas turísticos. También es importante poder identificar las diferencias culturales, legislativas y económicas que pueden influir en la efectividad de estas iniciativas y en la satisfacción de los beneficiarios.

Por otro lado, también se debe trabajar en el desarrollo de indicadores específicos para medir la satisfacción de los beneficiarios en el contexto del PRODERMAGICO y el turismo sustentable, así mismo es importante asegurarse de que estos indicadores sean sensibles a las particularidades de la implementación de programas específicos y reflejan adecuadamente las dimensiones de la satisfacción.

En conclusión, estas áreas de investigación tienen el potencial de contribuir significativamente al desarrollo y la implementación efectiva de políticas de turismo sustentable. Al explorar estos aspectos con más detalle y profundidad, los investigadores pueden garantizar una mayor sustentabilidad y una distribución más equitativa de los beneficios para las comunidades locales y el medio ambiente. Mediante un análisis riguroso, la adopción de metodologías avanzadas y una evaluación exhaustiva de varias dimensiones, el campo del turismo sustentable puede seguir evolucionando y hacer contribuciones significativas hacia un futuro más sustentable.

Una limitación de la investigación es que cuando se trata de la participación de las comunidades locales en la planificación y gestión de los programas turísticos, es importante no solo evaluar la satisfacción de los beneficiarios, sino también profundizar en la participación y el empoderamiento de las comunidades locales. Al involucrar activamente a las comunidades locales en los procesos de toma de decisiones y dándoles un sentido de propiedad sobre el programa, el cambio a largo plazo del programa puede mejorar significativamente. Esta mayor participación y empoderamiento puede fomentar un mayor sentido de compromiso y dedicación por parte de las comunidades locales y, en última instancia, conducir a programas turísticos más sustentables y efectivos.

Referencias bibliográficas

Ababakr, A. (2021). Global Public Policy and the Concept of Global Governance. *Journal of Political Science and International Relations*, DOI:10.11648/j.jpsir.20220501.15.

Acevedo, A. (2019). Consumo responsable: perfil del consumidor responsable, estrategias de marketing responsable y percepción del mercado de productos responsables (Universidad de Sevilla). Universidad de Sevilla, España.

Acharya, R. (2021). Emerging technologies: implications for the Nepalese tourism industry. *Asean Journal on Hospitality and Tourism*, doi: 10.5614/AJHT.2021.19.1.04.

Aguilar, L. F. (1996). Estudio de las políticas públicas. Porrúa.

Aguilar, L. F. (2010). Política Pública. Siglo XXI.

Alegría, T. (1994). Segregación socioespacial urbana. El ejemplo de Tijuana. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 9(2), 411-437.https://www.jstor.org/stable/40314751

Al-Emran, M., V., Mezhuyev, A., & Kamaludin. (2018). PLS-SEM in Information Systems Research: A Comprehensive Methodological Reference. doi: 10.1007/978-3-319-99010-1_59.

Alhudaithi, M., Francisco, J., Arregui, R., & Cobacho. (2022). Proposal of a Water Consumption Efficiency Indicator for the Hotel Sector. *Water*, doi: 10.3390/w14233828.

Almeida, F. (2014). A Comparative Study of the Evolution of Tourism Policy in Spain and Portugal. *Tourism Management Perspectives*, 11(Julio 2014), 34-50.https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.03.001

Amoiradis, C., Velissariou, E., & Poulios, T. (2023). Overview of Sustainable Development and Promotion in Tourism. *Economics and Business Quarterly Reviews*, 6(3), 14-26. DOI:10.31014/aior.1992.06.03.516

Arroyo, M. (2013). La privatización del turismo y sus consecuencias ecológicas. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 1-10.

Ashenfelter, O. (1978). Estimating the Effect of Training Programs on Earnings. *The Review of Economics and Statistics*, doi: 10.2307/1924332.

Aucoin, P. (1997). "The Design of Public Organizations for the 21st Century: Why Bureaucracy Will Survive in Public Management". *Canadian Public Administration*, Vol. 40 N° 2, Toronto, pp. 290-306.

Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: Un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, (28), 409-423. https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18.

Banco Mundial. (2018). Datos estadísticos mundiales. https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037712/World-Development-Indicators

Banco Mundial. (2021). Datos estadísticos mundiales. https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037712/World-Development-Indicators

Banco Mundial. (2022). Datos estadísticos mundiales. https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037712/World-Development-Indicators

Banco Mundial. (2023). Datos estadísticos mundiales.https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037712/World-Development-Indicators

Barbu, A., Deselnicu, DC., Militaru, G. (2022). Sustainable travel and tourists satisfaction: the case of Constanta, Romania. doi: 10.21622/marlog.2022.11.115.

Bardach, E. (1998). Los ocho pasos para el análisis de políticas públicas. Un manual para la práctica.

Barreal, J., Vena-Oya, J., & Mercadé-Melé, P. (2023). Addressing regional tourism policy: Tools for sustainable destination management. *Journal of Vacation Marketing*, doi: 10.1177/13567667231179756.

Barro, R. (1991). The Quarterly Journal of Economics, Vol. 106, No. 2. (May, 1991), pp. 407-443. http://links.jstor.org/sici?sici=0033-5533%28199105%29106%3A2%3C407%3AEGIACS%3E2.0.CO%3B2-C

Bartholomew DJ, Steele F, Galbraith J, Moustaki I (2008). Analysis of multivariate social science data. 2nd ed. Chapman & Hall; 2008. https://doi.org/10.1201/b15114

Becker, J. M., Klein, M., & Wetzels, K. (2012). Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using Reflective-Formative Type Models. *Long Range Planning*, doi: 10.1016/j.lrp.2012.10.001.

Bevir, M.(2012) *What is governance?'*, Governance: A Very Short Introduction, Very Short Introductions. https://doi.org/10.1093/actrade/9780199606412.003.0001.

Bhandari, L. (2022). Approaches to Local Community Participation in Tourism Development. *Journal of Tourism and Adventure*, doi: 10.3126/jota.v5i1.48737.

Bifani, P. (2007). *Desarrollo local: de la teoría a la práctica*. Ediciones Mundi-Prensa.

Boada, M., & Toledo, V. (2003). *El planeta nuestro cuerpo. La Ecología, el ambientalismo y la crisis de la modernidad*. Ciencia para todos, 194. Fondo de Cultura Económica. México.

Bockstaller, C., & G. P. (2003). How to validate environmental indicators. *Agricultural Systems*, ELSEVIER, 76, 639–653.https://doi.org/10.1016/S0308-521X(02)00053-7

Boulanger, P. M. (2008). Sustainable development indicators: a scientific challenge, a democratic issue. *S. A. P. I. E. N. S.*, 1, 15.DOI:10.5194/sapiens-1-59-2008

Brenner, L. (1999). Modelo para la evaluación de la "sustentabilidad" del turismo en México con base en el ejemplo de Ixtapa-Zihuatanejo. *Investigaciones Geográficas*, núm. 39, 1999, pp. 139-158.DOI:10.14350/rig.59089

Brent, D., Moyle, D., Weaver, David, Stefan, Gössling, Char-lee, McLennan, & Arghavan, Hadinejad. (2021). Are water-centric themes in sustainable tourism research congruent with the UN Sustainable Development Goals? *Journal of Sustainable Tourism*, doi: 10.1080/09669582.2021.1993233.

Bringas, N. (1999). Políticas de desarrollo turístico en dos zonas costeras del pacífico mexicano. *Región y Sociedad*, 17, 4-51.DOI:10.22198/rys.1999.17.a794

Butler, R. (1999). "Sustainable tourism: A state‐of‐the‐art review". *Tourism Geographies*, 1(1):7-25. DOI:10.1080/14616689908721291

Cairney, P. (2012). Complexity Theory in Political Science and Public Policy. *Political Studies Review*, 10(3), 346-3581.

Calabuig, F. (2005). La calidad percibida en los servicios náuticos de la Generalitat Valenciana. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Universidad de Valencia.

Candia, J., John, S., & Tsang. (2018). eNetXplorer: an R package for the quantitative exploration of elastic net families for generalized linear models. *bioRxiv*, doi: 10.1101/305870.

Cao, X. (2022). Digital Innovation and Sustainability Practices in Tourism: An Overview. *Springer Proceedings in Business and Economics*, DOI: 10.1007/978-3-031-26829-8_7.

Carkovic, M. V., Carkovic, M. V., & Levine, R. (2002). *Does Foreign Direct Investment Accelerate Economic Growth?* U of Minnesota. https://ssrn.com/abstract=314924 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.314924

Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la Comunidad de Madrid. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 2012: 29, 115-13.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4775311

Cejudo, G. & Merino, M. & Arellano, D., & Bracho, T., & Casar, M., & Gil-Garcia, J. Ramon & Maldonado, C., & Mariscal, J., & Santibañez, L., & Sour, L. (2010). *Problemas, decisiones y soluciones. Enfoques de política pública*.CIDE-FCE.

Chan, L., Hui, Y., Lo, H., Tse, S., Tso, G., & Wu, M. (2003). Consumer satisfaction index: New practice and findings. *European Journal of Marketing*, 37(5), 872-909.https://doi.org/10.1108/03090560310465189

Chang, H., Lin, M., & Lu, M. (2019). Evolution of Tourism Policies Due to Change of Ruling Parties in Taiwan. doi: 10.9734/JEMT/2019/V23I630149.

Chauca, C. A., Soto Aguirre, R. L., & López Sánchez, R. R. (2016). Modelo de turismo sostenible para la no dependencia petrolera en el Yasuní. *Revista Publicando*, 3(7), 220-235.https://www.redalyc.org/journal/881/88165933011/html/

Chomsky, N. (2017). Descontento en la globalización. Entrevista con David Barsamian.

Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–5.https://doi.org/10.2307/3151722

Cohen, E. (1972). "Towards a sociology of international tourism". *Social Research*, 39, 164-182. https://www.jstor.org/stable/40970087

Cole, S., Ernest, Cañada, Mullor., Yue, Ma., & Yesaya, Sandang. (2020). "Tourism, water, and gender"—An international review of an unexplored nexus. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Water*, doi: 10.1002/WAT2.1442.

Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente (CMMAD) (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Naciones Unidas. Disponible: https://repositorio.cepal.org/items/3baf5ecc-0be0-4ac7-bb90-b9e408a7f9b2

Comisión para la Cooperación Ambiental (1999). El Desarrollo del turismo sustentable en áreas naturales de América del Norte: antecedente, problemática y potencial, CCA.

CONEVAL (2015). Medición de la pobreza, Guerrero, 2010-2015. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Pobreza-municipal.aspx

CONEVAL (2021). Medición de la pobreza, Guerrero, 2020. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Guerrero/PublishingImages/Pobreza_2020/Pobreza_2018-2020_GRO.jpg

Córdoba y Ordóñez, J., & García de Fuentes, A. (2003). Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe mexicano. *Investigaciones Geográficas*, (52), 117-136. DOI:10.14350/rig.30339

Daly, H. (1997). *Beyond Growth: The Economics of Sustainable Development*.DOI:10.5860/choice.34-3416

Daly, H. & Farley, J. (2004). *Ecological Economics: Principles And Applications*. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data

Dávila, A. (2014). *Centros integralmente planeados (CIPS) en México: las piezas del proyecto turístico de FONATUR*. Universidad Autónoma de Barcelona.DOI:10.5821/siiu.6089

Decreto Supremo núm. 4400, (2020).https://bolivia.vlex.com/vid/decreto-supremo-4400-852270184

Demir, F. (2020). *Basic Concepts of Public Policy*. DOI: 10.1007/978-3-030-68715-1_1.

Devaraj, S., & Ramesh, Babu. (2004). *How to measure the relationship between training and job performance*. *Communications of The ACM*, doi: 10.1145/986213.986214.

Dewi, Arini., Anthoni, Veery, Mardianta. (2022). *Waste Water Management in Supporting Sustainable Tourism in Girsang Sipangan Bolon District*. *International Journal of Architecture and Urbanism*. Doi: 10.32734/ijau.v6i1.8667.

Diario Oficial de la Federación (DOF) (2012). *ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO), para el ejercicio fiscal 2013*.

Diario Oficial de la Federación (DOF) (2017). *ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO), para el ejercicio fiscal 2018*.

Diario Oficial de la Federación (DOF) (2018). *ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO), para el ejercicio fiscal 2019*.

Díaz-Muñoz, G. (2020). *Metodología del estudio piloto*. *Revista chilena de radiología*, 26(3), 100-104. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082020000300100

Dinh, T. N. Kuo, K.-C., Lu, W.-M., & Dinh, T. N. N. (2023). *How Sustainable Are Tourist Destinations Worldwide? An Environmental, Economic, and Social Analysis*. Doi: 10.1177/10963480231168286.

Diyah, P., Setiyorini, R., Rini, A., & Juju, M. (2019). *Analysing factors for community participation in tourism development*. *T.H.E. Journal*, Doi: 10.17509/THEJ.V9I1.16988.

Djordjevic, S. (2013). *Figurativnost ličnosti turista i turističkih putovanja*. Doi: 10.5937/TIMSACT7-3576.

Dombi, J., & Jónás, T. (2020). *Likert Scale-Based Evaluations with Flexible Fuzzy Numbers*. doi: 10.1007/978-3-030-51949-0_5.

Dornbusch, R., S. Fischer, & R. Startz. (2004). *Macroeconomía*. México: Mc Graw Hill.

Duan, X., Jie, Zhang., Ping, Sun., Honglei, Zhang., Chang, Wang., Ya-Yen, Sun., Manfred, Lenzen., Arunima, Malik., Shanshan, Cao., & Yue, Kan. (2022). *Carbon Emissions of the Tourism Telecoupling System: Theoretical Framework, Model Specification and Synthesis Effects*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. DOI: 10.3390/ijerph19105984.

Duncan, O. (1966). *Path Analysis: Sociological Examples*. *American Journal of actividad física. Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-190.

Duverger, P., Larry Yu., & Kristin Lamoureux (2022). *Public economics, public choice and tourism*. DOI: 10.4337/9781800378766.00017.

Dzhyndzhoian, V. (2020). *Implementation of tourist programs in education, medicine, nature protection*. DOI: 10.32702/2306-6806.2020.1.50.

Eijs, P.W.L.J., van J.A.M., & Heijke. (1995). *The relation between the wage, job-related training and the quality of the match between occupations and the types of education*. GSBE research memoranda. DOI: 10.26481/UMAROR.199606E.

Eklöf, J. A. (2000). *European Customer Satisfaction Index*. Pan-European telecommunication sector report based on the pilot studies 1999. Stockholm: European Organization for Quality and European Foundation for Quality Management.

Eldredge, N., & Gould, S. J. (1972). *Punctuated equilibria: an alternative to phyletic gradualism*. In T.J. Schopf (Ed.), *Models of Paleobiology* (pp. 82-115).

Enjelina, A. (2022). *Sustainable Tourism*. Advances in geographical and environmental sciences, DOI: 10.1007/978-981-99-1843-0_7.

Enríquez, M., Osorio, M., Castillo, M., & Arellano, A. (2012). *Hacia una caracterización de la política turística*. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10(3), 417-428.https://www.redalyc.org/pdf/881/88123060016.pdf

Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. *Conrado*, 15(69), 171-180. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171

Falcão, C. T., D. Moraes Zouain, & L. G. Medeiros Barbosa. (2015). *Políticas públicas de turismo en Brasil*. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24, 76-95.https://www.redalyc.org/pdf/1807/180732864005.pdf

Fatur, T.(2022). *The impact of tourism and financial development on carbon emissions: evidence from EU Mediterranean countries*. DOI: 10.20867/thi.26.14.

Fernández, E. (2003). *Igualdad y derechos humanos*. Tecnos. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=177596

Fernández., Y., Fernández J. M., & Rodríguez A. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*. *Pecvnia*, 6, 75-105.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710925

Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) (2017). *Estadísticas de actividad turística en México*.https://datos.gob.mx/busca/dataset/estadisticas-de-actividad-turistica-en-los-cips-y-ptis-destinosde-fonatur

Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR). (2017). *Acciones de mantenimiento y coordinación para la certificación internacional EarthCheck campo de golf Palma Real y el CIP Ixtapa, Guerrero, para el periodo 2017*. http://inai.fonatur.gob.mx/Art70/FrXLIC/2017/DD/ESTUDIOS/IXTAPA.pdf

Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish* Experience.https://doi.org/10.2307/1252129

Friedman, R., Kerrie, A., Wilson., Jonathan, R., Rhodes., Elizabeth, A., Law. (2022). *What does equitable distribution mean in community forests? World Development*. DOI: 10.1016/j.worlddev.2022.105954.

Fuchs, K. (2023). *Navigating the Fine Line of Sustainable Tourism: A Critical Analysis with Implications for Tourism Planning*. *Journal of Environmental Management and Tourism*. DOI: 10.14505/jemt.v14.4(68).02.

Furtado, C. (1984). *Teoría y política del desarrollo económico*. Siglo XXI Editores.

Gaitán Cortés, A. (2011). *El Desarrollo de Ixtapa-Zihuatanejo, Gobierno del Estado de Guerrero*. FIBAZI.

García, C., Bartolomé, Deyà-Tortella, J., Lorenzo-Lacruz, J., Morán-Tejeda, E., Rodríguez-Lozano, P., & Tirado, D. (2022). *Zero tourism due to COVID-19: an opportunity to assess water consumption associated with tourism*. *Journal of Sustainable Tourism*. DOI: 10.1080/09669582.2022.2079652.

García, M. A. (2019). *Dictamen Tercera Comisión Martes 13 Agosto 2019*. DOI: 10.1080/09669582.2022.2079652

Garg, R., Chan, Shen., Nethra, Sambamoorthi., Kimberly, M., Kelly., Usha, Sambamoorthi. (2016). *Type of Multimorbidity and Patient-Doctor Communication and Trust among Elderly Medicare Beneficiaries*. *International Journal of Family Medicine*. DOI: 10.1155/2016/8747891.

Gauna Ruiz de León, C. (2017). *Percepción de la problemática asociada al turismo y el interés por participar de la población: caso Puerto Vallarta*. *El Periplo Sustentable*, (33), 251-290. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000200251&lng=es&tlng=es

Global Footprint Network. (2022). *Per capita Food Footprint*. Recuperado de https://food.footprintnetwork.org/region?_ga=2.213798935.2078503991.1706566851-1587893897.1706566851

Gössling, S. (2015). *New performance indicators for water management in tourism*. *Tourism Management*.DOI: 10.1016/J.TOURMAN.2014.06.018.

Gössling, Stefan, Paul Peeters, Colin Michael Hall, Jean-Paul Ceron, Ghislain Dubois, La Vergne Lehmann, Daniel Scott. (2012). *Tourism and water use: supply, demand, and security. An international review*. *Tourism Management*. DOI: 10.1016/J.TOURMAN.2011.03.015.

Grizane, T. (2023). *Sustainability of tourism and the environment*. *Vide. Tehnoloģija. Resursi. DOI:* 10.17770/etr2023vol1.7302.

Grusec, JE.; Hastings, PD. (eds.). (2007). *Handbook of socialization*. The Guilford Press.

Hadjikakou, M. (2014).*Measuring the Impact of Tourism on Water Resources: alternative frameworks*. Tesis de doctorado.

Hadjikakou, M., Jonathan Chenoweth, Graham Miller. (2013). *Estimating the direct and indirect water use of tourism in the eastern Mediterranean*. *Journal of Environmental Management*, doi: 10.1016/J.JENVMAN.2012.11.002.

Hadjikakou, M., Pablo K., Cornejo, Ignasi Rodríguez-Roda, Gianluigi Buttiglieri, Lluís Corominas. (2019). *Holistic life cycle assessment of water reuse in a tourist-based community*. *Journal of Cleaner Production*, doi: 10.1016/J.JCLEPRO.2019.05.290.

Hair, J., Risher, M., Sarstedt, C. M., & Ringle, C. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. *European Business Review*, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.https://www.researchgate.net/publication/354331182_A_Primer_on_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_PLS-SEM

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. doi: 10.1007/978-3-030-80519-7.

Hall, M. (1998). *Tourism and Politics. Policy, Power and Place*. Chichester, John Wiley & Son.

Heberlein, T. A., Fredman, P., & Vuorio, T. (2002). *Current tourism patterns in the Swedish mountain region*. *Mountain Research and Development*, 22(2), 142-149.https://www.jstor.org/stable/3674318

Hernández-Mendo, A.(2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de Actividad Física. Revista de Psicología del Deporte. 10. 179-196. https://www.researchgate.net/publication/222106326_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_en_programas_de_Actividad_Fisica

Hernández, A., González, H., Tamez, G. (2016). *Desarrollo sustentable: De la teoría a la práctica*. Universidad Autónoma de Nuevo León.http://eprints.uanl.mx/id/eprint/10921

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.

Hiernaux-Nicolás, D. (2002). *"Turismo e imaginarios" en N. Hiernaux, A. Cordero y L. Van Duynen Montijn (comp.), Imaginarios sociales y turismo sostenible*.Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso).

Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Hughes. DOI:10.2307/2284311

Hughes, O. E. (2006). *Public management and administration: An introduction*. Palgrave Macmillan.

Idrees, Z., Xia, X., Khuram, Shafi, Liu, Hua, & Amna, Nazeer. (2015). *Effect of salary, training and motivation on job performance of employees*. *American Journal of Business, Economics and Management*.

Inostroza, G. (2016). *Turismo sostenible y conflicto por el uso de los recursos: estudio de caso Patagonia chilena, Región de Aysén*. Universitat Autònoma de Barcelona. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=117607

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2000). *Censo de población y vivienda 2000*.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2010). *Censo de población y vivienda 2010*.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Censo de población y vivienda 2020*.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Encuestas de Viajeros Internacionales 2019, Encuesta de Turismo de Internación, datos al mes de diciembre*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/478

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Censo de población y vivienda*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/478

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH). 2020 Nueva serie*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2020/

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). (2020). *Sistema Nacional de Información Municipal*. Disponible en: http://www.snim.rami.gob.mx/

Jason, N., Doctor., Leighton, Chan., Richard, F., MacLehose., Donald, L., Patrick. (1999). Weighted health status in the Medicare population: development of the Weighted Health Index for the Medicare Current Beneficiary Survey (WHIMCBS).

Jenkins-Smith, H. C., & Sabatier, P. A. (1993). The Study of Public Policy Processes. En Policy Change and Learning: An Advocacy Coalition Approach, Paul A. Sabatier y Hank C. Jenkins-Smith (eds.), Boulder, Westview Press, pp. 1-9.

Johnson, R. (2019). Quantitative Analytical Methods. doi: 10.1007/978-3-030-42917-1_15.

Jouault, S., & García de Fuentes, A. (2020). El modelo de producción del espacio turístico del traspaís de Cancún y la Riviera Maya. Investigaciones geográficas, (102), e60003. Epub 09 de marzo de 2021. doi: 10.14350/rig.60003.

Kaini, T., Gautam, S., & Thapa, T. (2022). A Review on the Status of Determinants in Tourism Policy. NUTA Journal, 9(1-2), Article 53851. doi: 10.3126/nutaj.v9i1-2.53851.

Kandel, A. M., & Friedman. (1994). On weighted expectations. DOI: 10.1109/IJCF.1994.375158.

Karma, R. T., & Wangmo. (2021). A study on the sustainability and competitiveness in tourism development. 9(6), 323-331.

Keesling, J. (1973). Maximum Likelihood Approaches to Causal Flow Analysis.University of Chicago.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. McGraw Hill.

Kingdon, J. W. (1995). Agendas, Alternatives and Public Policies. New York: Harper Collins.

Kjaer, A. (2004). Governance. Polity Press, Reino Unido. Capítulo 1: "Introduction: The Meanings of Governance", págs. 1-18 y Capítulo 8: "Conclusion", págs. 188-205.

Komang, Ayu, Ni Rustini, Made Kembar, Sri Budhi, Ni Putu Wiwin Setyari, Nyoman Djinar Setiawina. (2022). *Development of Sustainable Tourism Based on Local Community Participation*. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, doi: 10.47191/jefms/v5-i11-16.

Kooiman, J. (2004). *Gobernar en gobernanza. Instituciones y desarrollo*. *ISSN 1560-5264, Nº. 16, 2005*.

Kumalasari, D. (2023). *Study efektivitas kebijakan inovasi dokadu (dokumentasi pengaduan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Magelang*. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, doi: 10.56354/jendelainovasi.v6i1.138.

Kurniawan, Y., Elly Malihah, Rini Yuni Andari. (2022). *Peran Masyarakat dalam Mengembangkan Cultural Event*. *Syntax Idea*, doi: 10.36418/syntax-idea.v4i1.1752.

Landreth, H., & Colander (2006). *Historia del pensamiento económico (4ª ED.)*. *McGraw-Hill*.

Lasswell, H. D. (1951). *La orientación hacia las políticas públicas*. En L. Aguilar Villanueva (Ed.), *El estudio de las políticas públicas* (pp. 79–104). México: Miguel Ángel Porrúa.

Latan, H., & Ramli, N. A. (2013). *The Results of Partial Least Squares-Structural Equation Modelling Analyses (PLS-SEM)*. *Social Science Research Network*, doi: 10.2139/SSRN.2364191.

Laufer, R., & Burlaud, A. (1980). *Management public, gestion et legitimité*. Dalloz.

Lawley, D. N. (1940). *The Estimation of Factor Loadings by the Method of Maximum Likelihood*. DOI:10.1017/S037016460002006X

Lee, K., Marina Szapiro, Zhuqing Mao. (2018). *From Global Value Chains (GVC) to Innovation Systems for Local Value Chains and Knowledge Creation*. *The European Journal of Development Research*. DOI: 10.1057/S41287-017-0111-6.

Lewina, R., Lekatompessy, Maturbongs, E., Sari, P. W. (2023). *Formulasi Kebijakan Kolaborasi Pengelolaan Pariwisata*. *Societas*. DOI: 10.35724/sjias.v12i1.5101.

Ley Núm. 137, de Turismo del Estado de Guerrero (2004). [Ley]. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado*, Número 17, el 24 de febrero de 2004. https://www.guerrero.gob.mx/wp-content/uploads/2022/02/L137TEG.pdf

Link, A. J., Scott, T. (2012). *The theory and practice of public-sector R&D economic impact analysis*. *Research Papers in Economics*. DOI:10.4337/9781788116336.00007

Liu, C., Jeou-Shyan, Horng, Chou, S.-F., Chen, Y.-C., Lin, Y.-C., & Zhu, Y.-Q. (2016). *An Empirical Examination of the Form of Relationship Between Sustainable Tourism Experiences and Satisfaction*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. DOI: 10.1080/10941665.2015.1068196.

Liu, Y. (2021). *The Importance of Community Participation on Ancient Village Tourism Development of China*. DOI: 10.2991/aebmr.k.220307.532.

Lo, F., Li-Shiue, Gau., Yu-Yin, Hsu., Rick, Gage., Chien-Yun, Hung. (2021). *An Impact Model for Experiential Activities of Farming and Food Education in Agricultural Sustainable Tourism*. *e-review of tourism research*. http://ertr.tamu.edu/

Lobato, O., Martínez, J., Miranda, V., Rivera, H., & Serrato, H. (2007). *Diseño de la Evaluación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario del Programa de Abasto Social de Leche y del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles de la Sedesol*. México: Universidad Iberoamericana.https://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/1999/MOLC_Art_03.pdf

López-Delfín, I., Piñar-Álvarez, M. A., Negrete-Ramírez, J. A., & Wojtarowski-Leal, A. (2017). *Public Policy to Promote Sustainable Tourism in the State of Veracruz, Mexico*. DOI: 10.1007/978-3-319-70560-6_27.

Low, M. P., & Mumtaz, A. M. (2022). *The interrelations between micro-level CSR, Job engagement and organizational engagement during the COVID-19 pandemic: A PLS-predict model assessment*. *Human Systems Management*. DOI: 10.3233/hsm-220086.

Lucas, R. (2002). *Lecturas sobre crecimiento económico*. Ed. Norma.

Ma, X., Miaomiao Han, Jian Luo, Yanqi Song, Ruimin Chen, Xueying Sun. (2021). *The empirical decomposition and peak path of China's tourism carbon emissions*. *Environmental Science and Pollution Research*. DOI: 10.1007/S11356-021-14956-6.

Machida, H. (2023). *Sustainable tourism entrepreneurs*. DOI: 10.33612/diss.621488087.

Maldonado-Erazo, C., P., María del Río-Rama, Sandra Patricia Miranda-Salazar, Nancy P. Tierra-Tierra. (2022). *Strengthening of Community Tourism Enterprises as a Means of Sustainable Development in Rural Areas: A Case Study of Community Tourism Development in Chimborazo*. *Sustainability*.DOI: 10.3390/su14074314.

Manea, G., & Andreea Cozea. (2023). *Regional economic development supported by sustainable tourism*. *Dutch Journal of Finance and Management*. DOI: 10.55267/djfm/13400.

Manley, S. J. F., Hair, R. I., Williams, W. C., McDowell. (2021). *Essential new PLS-SEM analysis methods for your entrepreneurship analytical toolbox*. *International Entrepreneurship and Management Journal*.DOI: 10.1007/S11365-020-00687-6.

Manning, R. (2001). *Visitor experience and resource protection: A framework for managing the carrying capacity of National Parks*. *Journal of Park and Recreation Administration*, 19(1), 93-108. DOI:10.4102/koedoe.v56i2.1159

Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). *Assessing the Dimensionality and Structure of the Likelihood*. *Proceedings of the Royal Society of Edinburgh*, 60, 64–82. https://doi.org/10.1086/209361

Marques, C. R. L., Garcia, R. L., Santos, C. H., Paraguassú-Chaves, C. A., Almeida, F. M., Trindade, C. D., Aznar, S., Drummont Smith, R., Dolezel Aznar, S. (2022). *Sustainable Tourism as a Strategy for Generating Employment and Income in the Local Economy*. *International Journal for Innovation Education and Research*, 10(11), 7-16. DOI: 10.31686/ijier.vol10.iss11.3981.

Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, physical and social impacts*. New York, Longman Group Limited.https://doi.org/10.1177/0047287583022001131

Matthews, H., & Richter, L. (1991). *Political Science and Tourism*. *Annals of Tourism Research*, núm. 18.https://doi.org/10.1016/0160-7383(91)90043-B

Mehrad, A., Sharma, K., Patil, R., Mangalan, W., Wilson. (2023). *International Tourism Policy and Development: Indian Tourism Policy*. *The Journal of Social Sciences Research*. DOI: 10.24297/jssr.v19i.9386.

Memon, A. M. T., Ramayah, J., Cheah, H., Ting, F., Chuah, T. H., Cham. (2021). *PLS-SEM statistical programs: A review*. doi: 10.47263/JASEM.5(1)06.

Meny, I., & Thoenig, J. C. (1992). *Las Políticas Públicas*. Ariel Ciencia Política.

Merino, M. (2016). *Políticas públicas. Ensayo sobre la intervención del Estado en los problemas públicos*. *CIDE*.

Miller, T. I., & Miller, M. A. (1991). *Standards of excellence: U.S. residents' evaluations of local government services*. *Public Administration Review*, 51(6), 503-514.

Mintzberg, H. (1999). *La estructuración de las organizaciones*. Grupo Planeta.

Mohajan, H. (2020). *Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences*. *Journal of Economic Development, Environment and People*. DOI:10.26458/JEDEP.V9I4.679.

Morales, V., Hernández Mendo, A., & Blanco, A. (2005). *Evaluación de la calidad en los programas de actividad física*. *Psicothema*, vol. 17, núm. 2, 2005, pp. 311-317. Universidad de Oviedo.

Muhammad, F., A., Badarneh., Kawakib, Momani. (2012). *Public Complaints and Complaint Responses in Calls to a Jordanian Radio Phone-in Program*. *Applied Linguistics*. DOI: 10.1093/APPLIN/AMS011.

Muharto, M., Noho, Ulidam., Nurlaela, Jauhar. (2022). *The Management Model of Sustainable Volunteer Tourism*. *Jurnal Minds*. DOI: 10.24252/minds.v9i2.29540.

Muhenje, P. (2023). *A Theoretical Examination of the Composite Index or Measuring a Variable Using Likert Scale*.DOI: 10.58721/rjbf.v1i1.125.

Muhtadi., Aida, Vitayala, S, Hubeis., Pudji, Muljono., Ninuk, Purnaningsih. (2020). *The Effect of External Factors and Program Mechanisms on the Level of Participation of Program Beneficiaries*. DOI: 10.52155/IJPSAT.V18.2.1503.

Munasinghe, M. (1993). *Environmental issues and economic decisions in developing countries*. *World Development*. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/4938498_Environmental_issues_and_economic_decisions_in_developing_countries

Muñoz, A. (2017). *Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco*. *Investigaciones Geográficas*, 93, 110-125. DOI: 10.14350/rig.47805.

Nagarjuna, G., & Joby, Thomas. (2021). *Relationship Between Sustainable Tourism Indicators and the Operational Challenges of the Tourism Business*. *International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD)*, 13(1), 1-15.DOI: 10.4018/ijsesd.314627.

Nava, A. (2001). *Derecho administrativo mexicano*. Fondo de Cultura Económica.

Nirwal, G. (2022). *The General Concept of Public Policy and Law*. *Acta Universitatis Sapientiae*. DOI: 10.47745/ausleg.2022.11.1.04.

Núñez-Lara, E., Víctor, H., Beltrán-Ramírez, S., Laffon-Leal, C. N., & Martínez-Fernández, C. Y. (2021). *An indicator-based evaluation of sustainability in a coastal region of southern Mexico transitioning from traditional activities to tourism*. *Environmental Development*. doi: 10.1016/j.envdev.2022.100700.

Nwankwo, E., Matthias, U., Agboeze. (2012). *Community Development and Tourism: A Socio-economic Analysis of Tourism Impacts in Bauchi.Journal of economics and sustainable development,* 4, 115-123.

Organización Mundial del Turismo. (2020). *Barómetro del turismo mundial*. Consultado el 12 de abril de 2021. Disponible en: https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347

Organización Mundial del Turismo. (2021). *Barómetro del turismo mundial*. Consultado el 12 de abril de 2021. Disponible en: https://www.e-unwto.org/DOI::/pdf/10.18111/9789284419937

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sustentable. Buenas prácticas en las Américas*.

Organización Mundial Turismo (OMT). (2000). *Taller de Indicadores de Sustentabilidad en Turismo para los países de Sudamérica - Informe final*. Villa Gesell.

Organización Mundial Turismo (OMT). (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook (2013)*. Madrid: UNWTO Publications. https://DOI::.org/10.18111/9789284415496

Organización Mundial Turismo (OMT). (2017). *Organización Mundial del Turismo. Turismo: Panorama 2020*. Madrid: OMT. Fecha de consulta: 15 de enero de 2020. Recuperado http://media.unwto.org/es/pressrelease/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sustentable-para-el-desarrollo

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2017). *Estudio de la Política Turística de México*. Consultado el 3 de marzo de 2021. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303803/eBook_Estudio_de_la_Politica_Turistica_de_Mexico_FINAL.pdf

Ortegón, E., Pacheco, J.F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Serie Manuales de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Organización de las Naciones Unidas.

Osorio, M., Villalón, A.V., Serrano, R., Mendoza, M., & Saldaña, O. (2018). *La Percepción de los Impactos del Turismo en la Comunidad de Ixtapa-Zihuatanejo, México, desde el Modelo de Mapas Causales*. *Revista Artigos*. Universidad de Caxias do Sul.

Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. DOI: 10.1093/APPLIN/AMS011

Park, R. (1975). *The urban community as a spatial pattern and moral order*. En Peach, Ceri. *Urban Social Segregation*, Longmanm Group LTD, Londres, Gran Bretaña, pp. 21-31.

Peña, V. (2012). *El Equilibrio Puntuado: sobre una teoría del cambio en las políticas públicas*. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México*. http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP

Pereira, C. (1999). *Políticas públicas no setor de turismo*. *Revista Turismo Em Análise*, 10(2), 7-21. doi: 10.11606/issn.1984-4867.v10i2p7-21.

Pereira, H. M., Leadley, P. W., Proença, V., Alkemade, R., & Scharlemann, J. P. W. (2010). *Scenarios for global biodiversity in the 21st century*. *Science*, 330(6010), 1496–1501. doi: 10.1126/science.1196624.

PDDU. (2015). *Actualización plan director de desarrollo urbano Zihuatanejo-Ixtapa 2015-2030*. Disponible en https://zihuatanejodeazueta.gob.mx/sites/default/files/2019-08/Reglamento%20Actualizacion%20PDDU%20Zihuatanejo%20Ixtapa%202015-2030.pdf

Peiró, J.M. (1987). *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas*.Universidad de Valencia.

Pollit, C. (2000). *Is the Emperor In His Underwear? Public Management: An International Journal of Research and Theory*, 2(2), 181–200. doi: 10.1080/14719030000000009.

Praise, Nshabaruhanga, Athieno, Petrolina, O., Mukasa. (2022). *The Role of Community Participation in Tourism Growth around Lake Bunyonyi in Uganda*. *Direct Research Journal of Social Science and Educational Studies*, doi: 10.26765/drjsses76122285.

Prébisch, R. (2014). *Los caminos del desarrollo: lecciones*. Los Libros de la Catarata: Madrid. 152 páginas.ISBN: 978-84-8319-919-0

Prihanti, A. I., Tri, Kuntoro, Priyambodo, Bayu, Sutikno, Hendrie, Adji, Kusworo. (2020). *The Social Dimensions' Aspects of Sustainable Tourism Development Analysis: A Systematic Literature Review*. doi: 10.29037/DIGITALPRESS.44348.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (1997). *Reconceptualising Governance, Discussion Paper núm. 2, Management Development and Governance Division, Bureau for Policy and Programme Support, UNDP, Nueva York, enero de 1997, p. 9*.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2015). *Objetivos de Desarrollo Sustentable*.
ONU.https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals#:~:text=Los%20Objetivos%20de%20Desarrollo%20Sostenible%20%28ODS%29%2C%20tambi%C3%A9n%20conocidos,todas%20las%20personas%20disfruten%20de%20paz%20y%20prosperidad.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2020). *Informe anual PNUD 2020* ONU. https://www.undp.org/es/publicaciones/informe-anual-del-pnud-2020

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUD). (2021). *Global Overview*.https://unsdg.un.org/es/un-entities/pnuma

Radu, A., Ivona, Stoica, Aida, Catanã, Andra-Victoria, Radu, Monica-Lavinia, Dan. (2021). *European Funds in Tourism Sustainability—A Case Study of Beneficiaries' Satisfaction Regarding the Process of Accessing*. *Sustainability*, 13(16), 9109. doi: 10.3390/SU13169109.

Ramazanova, M. (2020). *Tourism and Water resources: Interrelationships and Consequences. The case of Kazakhstan*. DOI:10.13140/RG.2.2.12476.87687

Rahman, A. S., Zafar, Mohd Zulkifle, Faseeha Eram, Aumir Rasool, & Farukh Hasan. (2021). *Understanding of research question as a significant feature of scientific study*. *Annals of Ayurvedic Medicine*, 11(2), 160-164. doi: 10.5455/aam.52488.

Rajeshwaran, M. (2021). *Measurement of Level of Trust in Building Social Capital among Water Users Association through Analytical Hierarchy Process*. doi: 10.18782/2582-2845.8557.

Ramió, C. (2001). *Los Problemas de la Implantación de la Nueva Gestión Pública en las Administraciones Latinas: Modelo de Estado y Cultura Institucional*. *Reforma y Democracia*, (21). Venezuela: CLAD.

Ramírez, J. (2020). *El enfoque sectorial en la planificación del desarrollo*. *Revista de Economía y Estudios Empresariales*, 17(1), 1-12.

Rashkovits, S. (2021). *A Likert-Type scale for evaluating the "bottom line" of patient safety*. doi: 10.1177/2516043520972861.

Ricardo, D. (1817). *Principios de economía política y tributación*. Jonh Murray. Albemarle Street.

Ring, A. A., Dickinger, K. W., & Wöber, K. W. (2009). *Designing the Ideal Undergraduate Program in Tourism: Expectations from Industry and Educators*. *Journal of Travel Research*. doi: 10.1177/0047287508328789.

Romer, P. (1996). *Growth Cycles*. *NBER Working Paper*, 5659. vef2390.tmp (nber.org)

Romo-González, J. R., J. Tarango, J. D., & Machin-Mastromatteo. (2018). *PLS SEM, a quantitative methodology to test theoretical models from library and information science*. *Information Development*. doi: 10.1177/0266666918795025.

Roopa, S., Rani, M. S. (2012). *Questionnaire Designing for a Survey*. *The Journal of Indian Orthodontic Society*. doi: 10.5005/JP-JOURNALS-10021-1104.

Ruiz, C. (1997). *La nueva gestión pública: ¿Una solución para los problemas de la gestión pública?*. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (7), 1-22.

Sachs, Ignacy. (1974). "Ambiente y estilo de desarrollo". *Comercio Exterior*, XXIV, 360-368.

Sachs, Ignacy. (1977). "Los Límites: ¿Realidad o Fantasía? En Joseph Hodara, Iván Restrepo ¿Tiene límites el Crecimiento? Una visión latinoamericana". México D.F.: El manual Moderno, 12-22.

Sabatier, Paul A. (1998). The Advocacy Coalition Framework: Revisions and Relevance for Europe. *Journal of European Public Policy*, 5(1), 98-130.

Sapiains A., Rodolfo, Ugarte C., Ana M., & Hasbún M., Julio. (2019). Percepciones del cambio climático en la Isla de Chiloé: Desafíos para la gobernanza local. *Magallania (Punta Arenas)*, 47(1), 83-103. Link

Sarmah, H.K., & Hazarika, B.B. (2012). Determination of Reliability and Validity Measures of a Questionnaire. *Indian Journal of Education and Information Management,* 1, 508-517.

Saurina Canals, C. (1997). Evaluación de un modelo de medida de la calidad en el sector servicios. Las entidades financieras de las comarcas de Girona. *Estadística Española*, 39(142), 219-248.

Sadek, H., Kassab. (2021). Tourism Professionals' Awareness of the New Technologies: A Premise of the Destinations' Modernization and Development. *Smart Innovation, Systems and Technologies*. doi: 10.1007/978-981-16-9268-0_44

Sadek, H., Kassab. (2021). Tourism Professionals' Awareness of the New Technologies: A Premise of the Destinations' Modernization and Development. *Smart Innovation, Systems and Technologies*.

Sánchez, A. C., Calero, Melisa Segura Alvarez, Justa Ramona, Medina Labrada, Leudis Orlando, Vega De la Cruz. (2022). Methodology for the management technological innovation in tourist destinations.

Santamarina, B. (2008). Antropología y medio ambiente. Revisión de una tradición y nuevas perspectivas de análisis en la problemática ecológica. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 3(2), 144-184.

Santana, M., Pablo, K., Cornejo, Ignasi, Rodríguez-Roda, Ignasi, Rodríguez-Roda, Gianluigi, Buttiglieri, Lluís, Corominas. (2019). Holistic life cycle assessment of water reuse in a tourist-based community. *Journal of Cleaner Production*. doi: 10.1016/J.JCLEPRO.2019.05.290

Schaffer, N., Martin, Engert, Guido, Sommer, Jasmin, Shokoui, Helmut, Krcmar. (2020). The Digitized Ecosystem of Tourism in Europe: Current Trends and Implications.

Schenkel, E., & Almeida García, F. (2015). La política turística y la intervención del Estado: El caso de Argentina. *Perfiles latinoamericanos*, 23(46), 197-221. Recuperado en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532015000200008&lng=es&tlng=es.

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). (2018). Diferencia entre sustentable y sostenible. https://www.gob.mx/semarnat/articulos/diferencia-entre-sustentable-y-sostenible

Secretaría de Turismo. (2021). Resultados de la Actividad Turística (RAT). Consultado el 26 de marzo del 2021. Disponible en http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx

Secretaría de Turismo. (2022). Resultados de la Actividad Turística (RAT). https://senatur.gov.py/programa-nacional-de-turismo/

Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR). (2021). Programa Nacional de Turismo. https://www.bing.com/search?q=ArgentinaSecretaría+Nacional+de+Turismo+%28SENATUR%29.+%282021%29.+Programa+Nacional+de+Turismo.+Argentina&qs=n&form=QBRE&sp=-1&lq=1&sm=csrmain&pq=argentinasecretaría+nacional+de+turismo+%28senatur%29.+%282021%29.+programa+nacional+de+turismo.+argentina&sc=1-98&sk=&cvid=D39A52F3C2404F208A168E23951CF119&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=

SECTUR. (2016). Estadísticas de actividad turística en los CIPs y PTIs, destinos de FONATUR. Disponible en:https://datos.gob.mx/busca/dataset/estadisticas-de-actividad-turistica-en-los-cips-y-ptis-destinos-de-fonatur

SECTUR. (2018). Estadísticas de actividad turística en los CIPs y PTIs, destinos de FONATUR. Disponible en:https://datos.gob.mx/busca/dataset/estadisticas-de-actividad-turistica-en-los-cips-y-ptis-destinos-de-fonatur

Sen, Amartya. (1998). *Desarrollo y libertad*. Editorial Planeta.

Sendjaja, Suhandi, Evi Novianti, Dina Oktavia, Alexa Khan, Wita Simatupang. (2022). Community Participation Process in Community-Based Tourism Development in Waerebo Traditional Village, Manggarai Regency, Flores. *Asean Journal on Hospitality and Tourism*. doi: 10.5614/ajht.2022.20.2.05.

Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322-2347

Shoket, M. (2014). Research Problem-Identification and Formulation. *International Journal of Research*.Vol-1, Issue-4, May 2014. ISSN 2348-6848

Sicherman, N. (1989). The measurement of on-the-job training. *Journal of economic and social measurement*. doi: 10.3233/JEM-1990-16403

Simmons, R., & Brennan, C. (2013). Grumbles, gripes and grievances: the role of complaints in transforming public services.

Simón, C. (2022). An Updated Assessment of Model Evaluation Practices in PLS-SEM: An Abstract, 85-86. doi: 10.1007/978-3-031-24687-6_31

Singh, R. (2013). Water management in tourism. Rohtak, Haryana-India.

Sistema Nacional de Información Ambiental y de Recursos Naturales (SEMARNAT). (2020). *Informe del Medio Ambiente.* https://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/sistema-nacional-de-informacion-ambiental-y-de-recursos-naturales

Sivaji, A., Alan, G., Downe, Muhammad, Fahmi, Mazlan, Shi-Tzuaan, Soo, Azween, Abdullah. (2011). Importance of incorporating fundamental usability with social & trust elements for E-Commerce website. doi: 10.1109/ICBEIA.2011.5994248

Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones* (*The Wealth of Nations*). Unabridged

Sobrino, J. A., Monarrez, J. C., & Sánchez, M. A. (2015). Instrumentos políticos para el desarrollo urbano sustentable. *Revista de Ingeniería Industrial*, 10(1), 7-18. doi: 10.3926/jiem.1369

Soloviy, I., Alexander, Adamovsky. (2022). Sustainable tourism certification: advantages and disadvantages. *Economic scope*. doi: 10.32782/2224-6282/185-2

Solow, R. (1970). *La teoría del crecimiento: Una exposición*. Fondo de Cultura Económica.

Spenceley, A., Nevill, H. L. T., Coelho, C. M. F., & Gomes Souto, M. (2016). An introduction to tourism concessioning: 14 characteristics of successful programs.

Spletzer, J. R., & Lowenstein, M. A. (2012). Belated Training: The Relationship Between Training, Tenure, and Wages.

Spring, U., Ignacio, Sánchez, Cohen. (2011). Water Resources in Mexico: A Conceptual Introduction. doi: 10.1007/978-3-642-05432-7_1

Staunton-Lambert, K., Krantzler, I. J. (2010). Graphical indicator within an interactive program guide.

Stoica, G., Andreiana, V.-A., Duică, M. C., Stefan, M. C., Susanu, I., Coman, M. D., & Iancu, D. (2022). Perspectives for the Development of Sustainable Cultural Tourism. *Sustainability*. doi: 10.3390/su14095678

Stuck, R., Brianna, J., Tomlinson, Bruce, N., Walker. (2021). The importance of incorporating risk into human-automation trust. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*. doi: 10.1080/1463922X.2021.1975170

Su, S. (2022). Quantitative Methods. *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. doi: 10.1002/9781405198431.wbeal0989.pub2

Sugiri, A., Ananda, Kustanti, Putri. (2015). Equity Issues in Benefits Distribution: The Case of Kreo Cave Tourism in Semarang, Indonesia. *Journal of Sustainable Development*. doi: 10.553

Suhartono, D., & Sari, T. (2019). Comparative Method of Weighted Product and TOPSIS to Determine The Beneficiary of Family Hope Program. doi: 10.47738/IJIIS.V2I2.16

Supo, J. (2013). Cómo validar un instrumento. La guía para validar un instrumento en 10 pasos. N° 2012-04073. ISBN: 1492278904. ISBN-13: 978-1492278900.

Swam, P. (2022). *Trevor Winchester Swan, Volume I: Life and Contribution to Economic Theory and Policy*. Palgrave Macmillan.

Tanujaya, B., Prahmana, R., & Mumu, J. (2023). Likert Scale in Social Sciences Research: Problems and Difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16, 89-101. doi: 10.51709/19951272/Winter2022/7

Torres-Rodríguez, A., & Monroy-Muñoz, I. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación.Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula (2020) 7(13) 10-15 DOI: 10.29057/esat.v7i13.5265

Tsoukalas, K., Zhou, B., Pei, J., & Cubranic, D. (2008). PLEDS: A Personalized Entity Detection System Based on Web Log Mining Techniques.

Unesco. (2001). Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural.https://es.unesco.org/about-us/legal-affairs/declaracion-universal-unesco-diversidad-cultural

Unesco. (2021). Informe de seguimiento de la educación en el mundo 2021/2: los actores no estatales en la educación: ¿quién elige? ¿quién pierde? https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076_spa

Velasco, M. (2011). La política turística. Una arena de acción autónoma. *Cuadernos de Turismo*, núm. 27.https://www.redalyc.org/pdf/398/39820898050.pdf

Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, 14, 577-594. doi: 10.25145/j.pasos.2016.14.038

Vergara, S. (2019). Aprendizajes básicos de ciudadanía: validación y aplicación de un instrumento de medición. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, (33), 1-21.

Villarreal, E. (2020). Instrumentos de políticas públicas. Siglo XXI.

Wall, G. (1997). "Is ecotourism sustainable?" *Environmental management*, 21(4), 483-491.

Walpole, R. E., & Myers, R. H. (1996). *Probabilidad y Estadística* (4. ed.). Ciudad de México, McGraw-Hill.

Wendt, S. (1997). The Concept of "State" in System Theory.

Westland, J. C. (2015). *Structural equation models: From paths to networks*. Springer.

Weston, R., & Gore Jr., P. A. (2006). *A Brief Guide to Structural Equation Modeling*. *The Counseling Psychologist*, 34, 719-751.

Wiley, D. (1969). "The Identification Problem for Structural Equation Models with Unmeasured Variables." In AS Goldberger, OD Duncan (eds.), *Structural Equation Models in the Social Sciences*, pp. 69–84. Seminar Press, New York.

Willingham, D. T., Hughes, E. M., & Dobolyi, D. G. (2015). The Scientific Status of Learning Styles Theories. *Teaching of Psychology*, 42(3), 266-271. doi: 10.1177/0098628315589505

Wilson, T. (2006). Use of Indicator Courses in Program Outcomes.https://sites.asee.org/se/wp-content/uploads/sites/56/2021/05/ASEESE2007076.pdf

Wright, B., Duray, N., & Goodale, T. (1992). Assessing perceptions of recreation center service quality: An application of recent advancements in service quality research. *Journal of Park and Recreation Administration*, 10, 33–47.

Wu, J., Shen, Y., Wang, X., Liu, Y., Xie, X., Wang, S., Lv, H., Luo, H. (2022). Measurement of Tourism-Related CO2 Emission and the Factors Influencing Low-Carbon Behavior of Tourists: Evidence from Protected Areas in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. doi: 10.3390/ijerph20021277

Xiao, L., Ma, M., Yang, R., Wang, M. L. (2022). Community Participation In Tourism Employment: A Phased Evolution Model. doi: 10.1177/10963480221095722

Yaroslavovych, V., & Galysh, N. (2020). Sustainable development of the tourism industry: environmental and statistical dimension. *Economic Analysis*. doi: 10.35774/ECONA2020.04.023

Yasarata, M., Altinay, L., Burns, P., & Okumus, F. (2010). Politics and sustainable tourism development – Can they coexist? Voices from North Cyprus. *Tourism Management*, 31(3), 345-356.

Zakiah, S., Baharta, E., & Hermana, D. (2023). Analysis of Tourist Loyalty and Satisfaction Based on Destination Image of Sustainable Tourism in West Java. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(1). doi: 10.25139/advantage.v7i1.3479

Zamula, I. K., & Shevchuk, S. S. (2023). Accounting for the management of the activities of tourist enterprises as a means of achieving the goals of sustainable development. *Problemi Teorìï ta Metodologìï Buhgalters'kogo Oblìku, Kontrolû ì Analìzu*. doi: 10.26642/pbo-2023-1(54)-17-23-17-23)

Zehrer, A., Pechlaner, H., Raich, F. (2007). Satisfaction profiles and tourism curricula – tourism organizations under study. *Tourism Review*. doi: 10.1108/16605370780000159

Zhu, L., Zhou, Y., & Li, Q. (2023). A Coupled Study on Carbon Emission Assessment and Emission Reduction Coupling of Tourism Activities in Beautiful Countryside: Taking Zhahan Village, Qiongzhong County, Hainan as an Example. *Nature Environment and Pollution Technology*. doi: 10.46488/nept.2023.v22i01.031

Zubko, A. P. (2021). Public Policy of Ukraine: Concept and Essence. *Pìdpriêmnictvo, gospodarstvo ì pravo*. doi: 10.32849/2663-5313/2022.3.13

Züleyhan, B., & Karaca, Ş. (2023). Next-Generation Technologies in Health Tourism. In *Advances in hospitality, tourism and the services industry (AHTSI) book series*. doi: 10.4018/978-1-6684-6692-6.ch006

ANEXOS

Anexo 1.
Matriz de congruencia

Planteamiento del problema	Preguntas	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores
Origen y Objetivo: Inicialmente, la creación de destinos turísticos de sol y playa en México, como Loreto, Los Cabos, Cancún, Huatulco e Ixtapa Zihuatanejo, tenía como objetivo estimular el crecimiento económico en áreas marginadas, mejorar las condiciones de vida y atraer turistas atractivos.(Dávila, 2014). Desviación del Propósito Inicial: A pesar de las buenas intenciones, el modelo de desarrollo evolucionó hacia la segregación, desconectando la experiencia turística del entorno cultural local. La separación física de los sitios turísticos contribuyó a la marginación de la población local, relegada a empleos poco cualificados y mal remunerados.(Inostroza, 2016) Modelo Operativo y Declive Local: El modelo operativo adoptó principios de Taylor y Ford, enfocándose en la producción en serie y la maximización de la eficiencia. Con el tiempo, el control y la participación locales disminuyeron, los proveedores locales	¿Cuáles son las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor incidencia en el Modelo de Turismo Sustentable según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Determinar cuáles son las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor incidencia en el Modelo de Turismo Sustentable según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.	El concepto de turismo sustentable que, según la OMT (2017), es una vía hacia la gestión de los recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. El concepto de turismo sustentable considera los pilares que Munasinghe (1993) propone para el desarrollo sustentable, solo se le suman características estéticas del entorno y la cultura para el soporte de la población que es recibida en el territorio con vocación turística y que esto no deteriore la vida de la población receptora. El PRODERMÁGICO (Programa para el Desarrollo de Pueblos Mágicos) es un programa turístico cuyo objetivo es contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística en los distintos destinos y regiones del país, al mismo tiempo que fomentar su desarrollo general mediante la provisión de subsidios para la ejecución de obras y servicios esenciales. Los objetivos específicos de este programa abarcan una variedad de actividades, incluida la promoción de la construcción, la conservación y la remodelación de los espacios públicos para mejorar el atractivo estético general y la funcionalidad de los destinos turísticos. Además, su objetivo es promover el desarrollo y el establecimiento de rutas turísticas bien definidas que muestren las atracciones y el patrimonio cultural únicos de cada lugar (DOF, 2016).	Las dimensiones del PRODERMAGICO que tienen mayor influencia en el Modelo de Turismo Sustentable desde la perspectiva de los beneficiarios /usuarios son quejas, grado de apropiación, transferencia de tecnología y percepción.	Variable dependiente Modelo de turismo sustentable	Social	Bienestar de las comunidades locales Respeto a la diversidad cultural, Participación comunitaria Equidad en la distribución de beneficios Fortalecimiento de la identidad local Promoción de la inclusión Diálogo intercultural.
						Ambiental	Conservación y protección del medio ambiente natural y cultural Preservación de los ecosistemas, la biodiversidad Gestión adecuada de los recursos naturales Reducción de la huella ecológica Fomento de prácticas sustentables de turismo.
						Económico	Generación de empleo local Estímulo a la economía local y regional Distribución equitativa de beneficios económicos Promoción de emprendimientos sustentables Diversificación económica.
	¿De qué manera influye la imagen del PRODERMAGICO en el modelo de turismo sustentable, según la	Determinar de qué manera influye la imagen del PRODERMAGICO en el modelo de	Imagen del programa: se refiere al conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE1: La imagen del PRODERMAGICO influye de manera positiva en	Variable independiente PRODERMAGICO	Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, y conocimiento a través de experiencias previas de

fueron reemplazados y el perfil del turista cambió.(Arroyo,2013). Problema Público y Acciones Gubernamentales: Los problemas generados en el sector turístico se convirtieron en un problema público, y el gobierno implementó acciones para abordarlos. Sin embargo, la falta de seguimiento y monitoreo dificulta evaluar la eficacia de estas acciones.(Cejudo *et al*., 2010) Turismo Sustentable: En los 2000, México adoptó una política de turismo sustentable alineada con agendas internacionales. (Brenner, 1999). El Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO) se destinó a abordar la competitividad turística y el turismo sustentable, pero la falta de monitoreo dificulta evaluar su impacto (DOF, 2016). Necesidad de Enfoques Nuevos: Se destaca la necesidad de nuevos enfoques para abordar los problemas complejos y persistentes en el turismo sustentable. Se	percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.			otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones
	¿De qué manera la calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Analizar de qué manera la calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.	Calidad de la gestión: se refiere a las características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE2: La calidad de gestión del PRODERMAGICO se relaciona de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		Calidad de la gestión	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
	¿Cuál es la conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Identificar cuál es la conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de	Constituye un segmento que abarca los indicadores que miden la variable estimada en el modelo de satisfacción. Además, esta sección abarca los indicadores que se emplean para medir la variable de nivel del conocimiento dentro del modelo de percepción del cambio.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE3: La conexión entre la valoración de externalidades del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable es positiva, desde la perspectiva de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		Valoración de las externalidades	Cohesión Familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.

sugiere un análisis profundo de la conexión entre la percepción de los beneficiarios y los aspectos del PRODERMAGICO en Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, como una vía para abordar eficazmente los problemas en el sector turístico y avanzar hacia un modelo más sustentable (Bockstaller , 2003).		Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).					
	¿De qué manera afectan las quejas del PRODERMAGICO al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Examinar de qué manera las quejas del PRODERMAGICO afectan al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Quejas: se refiere a las quejas o reclamaciones que los beneficiarios puedan tener sobre el programa (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE4: Las quejas del PRODERMAGICO afectan de manera positiva al modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		Quejas	Quejas existentes de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja. Tiempo de respuesta a la atención de su queja.
	¿En qué medida las expectativas sobre el PRODERMAGICO se relacionan con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de	Explorar en qué medida las expectativas sobre PRODERMAGICO se relacionan con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuario	Expectativas: se refiere a la esperanza que el beneficiario tiene ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE5: Las expectativas sobre el PRODERMAGICO se relacionan de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de		Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.

	Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	s en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).		Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.			
	¿De qué manera se vincula la percepción sobre el PRODERMAGICO con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Analizar de qué manera la percepción sobre PRODERMAGICO se vincula con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Se refiere a la percepción del beneficiario sobre los cambios y beneficios generados por las obras y proyectos implementados por el programa.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE6: La percepción sobre el PRODERMAGICO se vincula de manera positiva con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		Percepción del programa	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Cómo considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Cómo considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).
	¿De qué manera el grado de apropiación del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios	Determinar de qué manera el grado de apropiación del PRODERMAGICO se relaciona con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuario	Se refiere a la medida en que el beneficiario establece una conexión con el producto o servicio ofrecido y asume la propiedad del mismo.(Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE7: El grado de apropiación del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable tienen una relación positiva, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de		Grado de apropiación	Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.

	en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	s en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).		Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.			
	¿Cuál es la relación de la transferencia de tecnología del PRODERMAGICO con el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero?	Identificar cuál es la relación de la transferencia de tecnología del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	Se refiere al nivel de satisfacción con las capacitaciones si es que hubo alguna capacitaciones durante el periodo. (Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., 2012).	HE8: La transferencia de tecnología del PRODERMAGICO y el modelo de turismo sustentable tienen una relación positiva, según la percepción de los beneficiarios/usuarios en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.		Capacitación y transferencia de la tecnología	Capacitaciones recibidas Satisfacción respecto a las capacitaciones recibidas

ANEXO 2.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Autor o autores	Dimensiones	Indicadores	Autor o autores	Ítems por indicador por dimensión
Variable dependiente Modelo de turismo sustentable	El concepto de turismo sustentable que, según la OMT (2017), es una vía hacia la gestión de los recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. El concepto de turismo sustentable considera los pilares que Munasinghe (1993) propone para el desarrollo sustentable, solo se le suman características estéticas del entorno y la cultura para el soporte de la población que es recibida en el territorio con vocación	OMT (2017) Munasinghe (1993)	Social	Bienestar de las comunidades locales Respeto a la diversidad cultural, Participación comunitaria Equidad en la distribución de beneficios Fortalecimiento de la identidad local Promoción de la inclusión Diálogo intercultural.	(Munasinghe,1993) (OMT, 2017)	1. En general, considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta contribuye al bienestar de la comunidad local 2. Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta fomenta la preservación de la cultura y tradiciones locales 3. Considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve la inclusión y la equidad social en la comunidad 4. Creo que los residentes locales tienen oportunidades de empleo justas y satisfactorias en la industria turística de Zihuatanejo de Azueta 5. Considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve el respeto y la convivencia pacífica entre los visitantes y la comunidad local 6. Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta fomenta la participación y la colaboración entre la comunidad local y los actores turísticos 7. Considero que se promueve la diversidad cultural y la valorización de las tradiciones locales en la oferta turística de Zihuatanejo de Azueta 8. Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta contribuye a mejorar la calidad de vida de los residentes locales en términos de infraestructuras, servicios y bienestar general 9. Considero que existen mecanismos efectivos para canalizar las opiniones y preocupaciones de la comunidad local respecto al turismo en Zihuatanejo de Azueta hacia las autoridades competentes 10. Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta

	turística y que esto no deteriore la vida de la población receptora.					promueve la preservación y el acceso equitativo a los espacios públicos para la comunidad local y los visitantes
			Ambiental	Conservación y protección del medio ambiente natural y cultural Preservación de los ecosistemas, la biodiversidad Gestión adecuada de los recursos naturales Reducción de la huella ecológica Fomento de prácticas sustentables de turismo.	(Munasinghe,1993) (OMT, 2017)	1. En general, considera que el turismo en Zihuatanejo de Azueta tiene un impacto negativo en el medio ambiente local 2. Creo que se realizan esfuerzos suficientes para proteger y conservar los recursos naturales en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo 3. Considero que las políticas y regulaciones ambientales en Zihuatanejo de Azueta son efectivas para mitigar los impactos negativos del turismo en el entorno natural 4. Creo que se promueve suficientemente la educación ambiental entre los visitantes y la comunidad local en Zihuatanejo de Azueta 5. Considero que se implementan prácticas sostenibles en la gestión de residuos y el consumo de recursos en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo 6. Considero que se realizan acciones concretas para mitigar y adaptarse al cambio climático en Zihuatanejo de Azueta en el contexto del turismo 7. Creo que se promueve suficientemente la conservación de los ecosistemas marinos y terrestres en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo 8. Considera que se llevan a cabo iniciativas para reducir el consumo de agua y energía en los establecimientos turísticos de Zihuatanejo de Azueta 9. ¿Cree que se promueve la protección y conservación de la biodiversidad en las áreas naturales cercanas a Zihuatanejo de Azueta debido al turismo sustentable?
			Económico	Generación de empleo local Estímulo a la economía local y regional Distribución equitativa de beneficios	(Munasinghe,1993) (OMT, 2017)	1. El turismo en Zihuatanejo de Azueta genera beneficios económicos para la comunidad local 2. El turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve la creación de empleo en la comunidad local 3. Los beneficios económicos generados por el turismo en Zihuatanejo de Azueta se distribuyen de manera

				económicos Promoción de emprendimientos sustentables Diversificación económica.		equitativa entre la comunidad local y los inversores extranjeros
Variable independiente PRODERMAGICO	El PRODERMÁGICO (Programa para el Desarrollo de Pueblos Mágicos) es un programa turístico cuyo objetivo es contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística en los distintos destinos y regiones del país, al mismo tiempo que fomentar su desarrollo general mediante la provisión de subsidios para la ejecución de obras y servicios esenciales. Los objetivos específicos de este programa abarcan una variedad de actividades, incluida la promoción de la construcción, la conservación y la remodelación de los espacios públicos para mejorar el atractivo estético general y la funcionalidad de los destinos turísticos. Además, su objetivo		Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, y conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa completamente confuso y 5 Completamente claro dígame, ¿cómo calificaría la claridad de la información que usted tenía sobre las obligaciones y compromisos que se adquieren para recibir el apoyo del PRODERMAGICO? 2. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa completamente confuso y 5 completamente claro dígame, ¿cómo califica la claridad de la información que le proporcionó el personal del PRODERMAGICO sobre los trámites del programa? 3. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al turismo 4. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para obras. 5. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con mayores ingresos para el turismo. 6. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el desarrollo tecnológico. 7. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la comunidad 8. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la

	es promover el desarrollo y el establecimiento de rutas turísticas bien definidas que muestren las atracciones y el patrimonio cultural únicos de cada lugar (DOF, 2016).					afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para las empresas 9. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para el cuidado del medio ambiente 10. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la sustentabilidad 11. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la institución donde labora 12. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al desarrollo estatal 13. Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al desarrollo regional 14.
			Calidad de la gestión	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación ex post del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa extremadamente mucho tiempo y 5 muy poco tiempo dígame, ¿cómo califica el tiempo que esperó entre su registro en la convocatoria y la notificación de aceptación de ser sujeto de apoyo del PRODERMAGICO? 2. Ahora que es beneficiario del programa, ¿cómo considera en términos generales al PRODERMAGICO en cuanto a trámites y papeleo? 3. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca llegó completo y 5 siempre llegó completo

						dígame, ¿en qué medida los apoyos a los que tenía derecho se le entregaron en forma completa a su institución? 4. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca llegó a tiempo completo y 5 siempre llegó a tiempo completo dígame, ¿en qué medida los apoyos a los que tenía derecho fueron entregados en los tiempos comprometidos a su institución? 5. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nada amable y 5 muy amable, dígame ¿qué tan amable fue con usted el personal del PRODERMAGICO cuando realizó algún trámite? 6. En términos generales dígame por favor, ¿qué tan satisfecho está con los trámites que realizó en el PRODERMAGICO y la forma en cómo lo trataron?
			Valoración de las externalidades	Cohesión Familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Indique en qué medida está de acuerdo con la afirmación: "Mi institución me otorgó apoyos o facilidades especiales para el desarrollo del proyecto". 2. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame ¿en qué medida cambió su relación para formar redes con investigadores o instituciones para el análisis del turismo a partir de que recibió el apoyo del PRODERMAGICO?
			Quejas	Quejas existentes de manera formal e informal. Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. Opinión sobre el resultado de la queja. Tiempo de respuesta a la atención de su queja.	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Indique en qué medida está de acuerdo con la afirmación: He tenido disgusto o inconformidad con el PRODERMAGICO. 2. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Me he quedado por este disgusto o inconformidad 3. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja en las oficinas del estado de SECTUR 4. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja en las oficinas de mi institución 5. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación:

						Presenté mi queja de manera verbal cara a cara 6. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja de manera telefónica 7. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja vía correo electrónico 8. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja mediante un oficio o escrito 9. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Obtuve una respuesta a mi queja 10. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa mucho tiempo y 5 poco tiempo dígame, ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja? 11. ¿Qué tan satisfecho quedó con la respuesta a su queja? 12. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque no tengo tiempo 13. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque representa mucho trámite administrativo 14. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque no está reglamentado 15. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque desconozco cómo hacerlo 16. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé por temor a una represalia 17. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé por temor a que me quitarán el apoyo del programa 18. En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque consideré que no me harían caso
			Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, en una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil dígame, ¿cómo consideraba que sería cumplir con los requisitos para el acceso a los beneficios del PRODERMAGICO?

				ex ante del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.		2. Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5 donde 1 significa ningún impacto y 5 mucho impacto, ¿en qué medida consideraba que el recibir el apoyo del PRODERMAGICO le generaría mejoras en el desempeño turístico del municipio? 3. Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame ¿cómo consideraba que el recibir el apoyo del PRODERMAGICO podría generar cambios en su prestigio turístico del municipio? 4. Antes de ser beneficiario y en una escala del 1 al 5 donde 1 significa ningún impacto y 5 mucho impacto, ¿en qué nivel consideraba que recibir el apoyo del PRODERMAGICO le ayudaría a incrementar el número de obras en el municipio? 5. Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame, en caso de que no hubiera recibido el apoyo del PRODERMAGICO, ¿en qué medida esto le hubiera impactado en su vida laboral? 6. Antes de ser beneficiario, ¿cómo consideraba que sería cumplir con los compromisos del PRODERMAGICO?
			Percepción del programa	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Cómo considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Cómo considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil, ¿cómo considera el PRODERMAGICO en cuanto a trámites y papeleo? 2. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil dígame, ¿qué tan fácil o difícil considera que fue concluir exitosamente su relación con el PRODERMAGICO? 3. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca recibí lo que esperaba y 5 siempre recibí lo que esperaba dígame, ¿en qué medida el PRODERMAGICO le otorgó lo que esperaba antes de recibirlo? 4. En términos generales dígame por favor, ¿qué tan satisfecho está con los apoyos que le otorga el PRODERMAGICO?

			Grado de apropiación	Qué tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.		1. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nada cubiertas y 5 totalmente cubiertas. Dígame ¿en qué medida considera que el apoyo del programa le permitió cubrir las necesidades de obras, infraestructura y capacitación para cumplir con los requerimientos de la demanda turística sustentable? 2. En términos generales ¿qué tan satisfecho está con el programa? 3. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa totalmente desagradables y 5 totalmente agradables. Dígame, ¿en qué medida las características del apoyo son de su agrado? 4. Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy malo y 5 muy bueno. Dígame ¿En general cómo califica el apoyo que le otorga el programa?
			Capacitación y transferencia de la tecnología	Capacitaciones recibidas Satisfacción respecto a las capacitaciones recibidas	Lobato *et al.,* 2007 y Rodríguez *et al*., (2012).	1. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Hay aspectos del programa con los que me siento insatisfecho(a) 2. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Recibí capacitación durante el ejercicio del programa 3. En términos generales ¿qué tan satisfecho está con las capacitaciones impartidas?

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Lobato *et al.,* 2007, Rodríguez *et al*., (2012), OMT (2017), Munasinghe (1993) y DOF (2016).

ANEXO 3

Cuestionario para medir la satisfacción y percepción de los beneficiarios sobre Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMAGICO)

Buenos días/tardes. Estamos llevando a cabo una encuesta para conocer su percepción y satisfacción acerca de los servicios proporcionados por PRODERMAGICO. Su honestidad y sinceridad son muy importantes para nosotros, por lo que le aseguramos que toda la información que proporcione será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos, bajo el resguardo de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Esta encuesta nos ayudará a mejorar la calidad de nuestro trabajo y asegurar la satisfacción de nuestros beneficiarios. Agradecemos su colaboración y esperamos contar con sus respuestas a las siguientes preguntas.

I. Datos sociodemográficos

Género
1)Masculino 2) Femenino 3) Otro:

2. Edad
1)15 a 29 2) 30 a 44 3)45 a 59 4)Más de 60 años

3. Estado civil

1)Soltero/a 2)Casado/a 3)Unión libre 4)Separado/a 5)Divorciado/a 6)Viudo/a

3) ¿Cuántos años tiene viviendo en Zihuatanejo?
1) 1 a 5 2) 6 a 10 3) 11 a 15 4)Más de 15

5. ¿Qué participación tiene en el turismo?

1) Empleado turístico 2) Negocio propio 3) Proveedor turístico
4) Operador turístico 5) Agente de viaje 6)Ninguno de las anteriores 7)Otro:

6. ¿Conoce PRODERMAGICO?
1) Si 2)No

	1	2	3	4	5
II. Componentes del programa					
¿Cómo calificaría el desempeño del PRODERMAGICO en el municipio de Ixtapa- Zihuatanejo?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la inversión en infraestructura turística en el municipio de Zihuatanejo?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los proyectos específicos enfocados al desarrollo regional turístico realizados en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la transferencia de tecnología y capacitación en términos turísticos implementada en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacitación de los prestadores de servicios turísticos en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el parque lineal en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el muelle en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el mantenimiento de la laguna de las salinas en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el mantenimiento de la playa principal en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la escultura de los bailarines en el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el corredor turístico en el que está inserto el municipio de Zihuatanejo de Azueta?					
Considero que Zihuatanejo tiene todos los atractivos turísticos necesarios para ser nombrado Pueblo Mágico					
Considero que Zihuatanejo tiene la identidad cultural necesaria para ser nombrado Pueblo Mágico?					
Considero que Zihuatanejo tiene la infraestructura turística (hoteles, restaurantes, carreteras, servicios de transporte y señalización turística) necesaria para ser nombrado Pueblo Mágico					
Considero que Zihuatanejo tiene los servicios básicos (agua potable, electricidad, seguridad, servicios médicos) necesaria para ser nombrado Pueblo Mágico					
III. Imagen del programa					
Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa completamente confuso y 5 Completamente claro dígame, ¿cómo calificaría la claridad de la información que usted tenía sobre las obligaciones y compromisos que se adquieren para recibir el apoyo del PRODERMAGICO?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa completamente confuso y 5 completamente claro dígame, ¿cómo califica la claridad de la información que le proporcionó el personal del PRODERMAGICO sobre los trámites del programa?					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al turismo					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para obras.					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con mayores ingresos para el turismo.					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el desarrollo tecnológico.					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la comunidad					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para las empresas					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para el cuidado del medio ambiente					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la sustentabilidad					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo para la institución donde labora					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al desarrollo estatal					
Indique en qué medida estaría de acuerdo con la afirmación: Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, yo relacionaba principalmente el programa con el apoyo al desarrollo regional					
IV. Calidad de la gestión					

Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa extremadamente mucho tiempo y 5 muy poco tiempo dígame, ¿cómo califica el tiempo que esperó entre su registro en la convocatoria y la notificación de aceptación de ser sujeto de apoyo del PRODERMAGICO?					
Ahora que es beneficiario del programa, ¿cómo considera en términos generales al PRODERMAGICO en cuanto a trámites y papeleo?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca llegó completo y 5 siempre llegó completo dígame, ¿en qué medida los apoyos a los que tenía derecho se le entregaron en forma completa a su institución?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca llegó a tiempo completo y 5 siempre llegó a tiempo completo dígame, ¿en qué medida los apoyos a los que tenía derecho fueron entregados en los tiempos comprometidos a su institución?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nada amable y 5 muy amable, dígame ¿qué tan amable fue con usted el personal del PRODERMAGICO cuando realizó algún trámite?					
En términos generales dígame por favor, ¿qué tan satisfecho está con los trámites que realizó en el PRODERMAGICO y la forma en cómo lo trataron?					
V. Valoración de las externalidades					
Indique en qué medida está de acuerdo con la afirmación: "Mi institución me otorgó apoyos o facilidades especiales para el desarrollo del proyecto".					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame ¿en qué medida cambió su relación para formar redes con investigadores o instituciones para el análisis del turismo a partir de que recibió el apoyo del PRODERMAGICO?					
VI. Queja					
Indique en qué medida está de acuerdo con la afirmación: He tenido disgusto o inconformidad con el PRODERMAGICO.					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Me he quedado por este disgusto o inconformidad					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja en las oficinas del estado de SECTUR					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja en las oficinas de mi institución					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja de manera verbal cara a cara					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja de manera telefónica					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja vía correo electrónico					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Presenté mi queja mediante un oficio o escrito					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Obtuve una respuesta a mi queja					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa mucho tiempo y 5 poco tiempo dígame, ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja?					
¿Qué tan satisfecho quedó con la respuesta a su queja?					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque no tengo tiempo					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque representa mucho trámite administrativo					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque no está reglamentado					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque desconozco cómo hacerlo					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé por temor a una represalia					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé por temor a que me quitarán el apoyo del programa					
En qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: No me quejé porque consideré que no me harían					

caso					
VII. Expectativas					
Antes de ser beneficiario del PRODERMAGICO, en una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil dígame, ¿cómo consideraba que sería cumplir con los requisitos para el acceso a los beneficios del PRODERMAGICO?					
Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5 donde 1 significa ningún impacto y 5 mucho impacto, ¿en qué medida consideraba que el recibir el apoyo del PRODERMAGICO le generaría mejoras en el desempeño turístico del municipio?					
Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame ¿cómo consideraba que el recibir el apoyo del PRODERMAGICO podría generar cambios en su prestigio turístico del municipio?					
Antes de ser beneficiario y en una escala del 1 al 5 donde 1 significa ningún impacto y 5 mucho impacto, ¿en qué nivel consideraba que recibir el apoyo del PRODERMAGICO le ayudaría a incrementar el número de obras en el municipio?					
Antes de ser beneficiario y utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio dígame, en caso de que no hubiera recibido el apoyo del PRODERMAGICO, ¿en qué medida esto le hubiera impactado en su vida laboral?					
Antes de ser beneficiario, ¿cómo consideraba que sería cumplir con los compromisos del PRODERMAGICO?					
XIII. Percepción del programa					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil, ¿cómo considera el PRODERMAGICO en cuanto a trámites y papeleo?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy difícil y 5 muy fácil dígame, ¿qué tan fácil o difícil considera que fue concluir exitosamente su relación con el PRODERMAGICO?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nunca recibí lo que esperaba y 5 siempre recibí lo que esperaba dígame, ¿en qué medida el PRODERMAGICO le otorgó lo que esperaba antes de recibirlo?					
En términos generales dígame por favor, ¿qué tan satisfecho está con los apoyos que le otorga el PRODERMAGICO?					
IX. Grado de apropiación					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa nada cubiertas y 5 totalmente cubiertas. Dígame ¿en qué medida considera que el apoyo del programa le permitió cubrir las necesidades de obras, infraestructura y capacitación para cumplir con los requerimientos de la demanda turística sustentable?					
En términos generales ¿qué tan satisfecho está con el programa?					
En una escala del 1 al 5, donde 1 significa totalmente desagradables y 5 totalmente agradables. Dígame, ¿en qué medida las características del apoyo son de su agrado?					
Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa muy malo y 5 muy bueno. Dígame ¿En general cómo califica el apoyo que le otorga el programa?					
X. Capacitación y transferencia de la tecnología					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Hay aspectos del programa con los que me siento insatisfecho(a)					
En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: Recibí capacitación durante el ejercicio del programa					
En términos generales ¿qué tan satisfecho está con las capacitaciones impartidas?					
XI. Dimensión social del turismo sustentable					
En general, considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta contribuye al bienestar de la comunidad					

local					
Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta fomenta la preservación de la cultura y tradiciones locales					
Considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve la inclusión y la equidad social en la comunidad					
Creo que los residentes locales tienen oportunidades de empleo justas y satisfactorias en la industria turística de Zihuatanejo de Azueta					
Considero que el turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve el respeto y la convivencia pacífica entre los visitantes y la comunidad local					
Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta fomenta la participación y la colaboración entre la comunidad local y los actores turísticos					
Considero que se promueve la diversidad cultural y la valorización de las tradiciones locales en la oferta turística de Zihuatanejo de Azueta					
Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta contribuye a mejorar la calidad de vida de los residentes locales en términos de infraestructuras, servicios y bienestar general					
Considero que existen mecanismos efectivos para canalizar las opiniones y preocupaciones de la comunidad local respecto al turismo en Zihuatanejo de Azueta hacia las autoridades competentes					
Creo que el turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve la preservación y el acceso equitativo a los espacios públicos para la comunidad local y los visitantes					
XII. Dimensión ambiental del turismo sustentable					
En general, considera que el turismo en Zihuatanejo de Azueta tiene un impacto negativo en el medio ambiente local					
Creo que se realizan esfuerzos suficientes para proteger y conservar los recursos naturales en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo					
Considero que las políticas y regulaciones ambientales en Zihuatanejo de Azueta son efectivas para mitigar los impactos negativos del turismo en el entorno natural					
Creo que se promueve suficientemente la educación ambiental entre los visitantes y la comunidad local en Zihuatanejo de Azueta					
Considero que se implementan prácticas sostenibles en la gestión de residuos y el consumo de recursos en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo					
Considero que se realizan acciones concretas para mitigar y adaptarse al cambio climático en Zihuatanejo de Azueta en el contexto del turismo					
Creo que se promueve suficientemente la conservación de los ecosistemas marinos y terrestres en Zihuatanejo de Azueta debido al turismo					
Considera que se llevan a cabo iniciativas para reducir el consumo de agua y energía en los establecimientos turísticos de Zihuatanejo de Azueta					
¿Cree que se promueve la protección y conservación de la biodiversidad en las áreas naturales cercanas a Zihuatanejo de Azueta debido al turismo sustentable?					
XIII. Dimensión económica del turismo sustentable					
El turismo en Zihuatanejo de Azueta genera beneficios económicos para la comunidad local					
El turismo en Zihuatanejo de Azueta promueve la creación de empleo en la comunidad local					
Los beneficios económicos generados por el turismo en Zihuatanejo de Azueta se distribuyen de manera equitativa entre la comunidad local y los inversores extranjeros					

Anexo 4.
Cargas cruzadas

	Ambiental	Calidad de la gestión	Económico	Expectativas	GA	Imagen	Modelo de turismo sustentable	Percepción	PRODERMAGICO	Quejas	Social	TT	VE
P10	0,704	0,656	0,612	0,766	0,813	0,814	0,782	0,731	0,875	0,721	0,608	0,614	0,673
P11	0,553	0,515	0,318	0,528	0,496	0,591	0,639	0,540	0,747	0,480	0,400	0,424	0,659
P12	0,507	0,406	0,425	0,432	0,495	0,469	0,476	0,298	0,658	0,339	0,484	0,416	0,483
P13	0,406	0,457	0,332	0,504	0,484	0,491	0,530	0,480	0,684	0,402	0,379	0,332	0,499
P14	0,376	0,414	0,363	0,399	0,440	0,416	0,430	0,385	0,510	0,278	0,293	0,319	0,251
P15	0,555	0,666	0,532	0,619	0,576	0,756	0,796	0,615	0,799	0,577	0,447	0,490	0,552
P16	0,691	0,646	0,580	0,703	0,685	0,811	0,818	0,701	0,798	0,660	0,642	0,712	0,719
P17	0,566	0,684	0,502	0,610	0,528	0,694	0,767	0,580	0,735	0,548	0,577	0,581	0,594
P18	0,669	0,826	0,574	0,744	0,681	0,791	0,829	0,785	0,767	0,698	0,677	0,601	0,708
P19	0,623	0,697	0,580	0,624	0,635	0,798	0,874	0,655	0,751	0,706	0,632	0,619	0,678
P20	0,551	0,535	0,397	0,578	0,516	0,709	0,792	0,585	0,744	0,589	0,458	0,569	0,638
P21	0,614	0,599	0,501	0,638	0,665	0,746	0,820	0,601	0,694	0,639	0,595	0,672	0,687
P22	0,511	0,656	0,464	0,556	0,520	0,691	0,703	0,619	0,715	0,479	0,464	0,441	0,632
P23	0,566	0,600	0,513	0,660	0,552	0,760	0,735	0,631	0,662	0,610	0,499	0,551	0,692
P25	0,587	0,649	0,621	0,738	0,612	0,828	0,726	0,595	0,697	0,634	0,564	0,540	0,698
P26	0,680	0,689	0,621	0,781	0,675	0,864	0,832	0,728	0,715	0,742	0,660	0,788	0,756
P27	0,608	0,652	0,563	0,637	0,493	0,790	0,753	0,587	0,679	0,672	0,556	0,624	0,715
P28	0,551	0,602	0,546	0,614	0,646	0,781	0,748	0,589	0,626	0,690	0,623	0,629	0,630
P29	0,536	0,688	0,469	0,673	0,538	0,771	0,715	0,594	0,613	0,625	0,525	0,542	0,587
P30	0,527	0,568	0,393	0,659	0,644	0,663	0,557	0,599	0,579	0,565	0,384	0,413	0,470
P31	0,708	0,724	0,722	0,825	0,785	0,885	0,794	0,735	0,802	0,834	0,713	0,693	0,700
P32	0,603	0,618	0,624	0,708	0,680	0,718	0,600	0,652	0,687	0,668	0,547	0,507	0,590
P33	0,660	0,795	0,693	0,694	0,661	0,777	0,679	0,770	0,627	0,733	0,668	0,547	0,679

P34	0,737	0,746	0,603	0,793	0,698	0,819	0,738	0,761	0,660	0,734	0,695	0,767	0,736
P35	0,665	0,865	0,596	0,671	0,620	0,755	0,715	0,751	0,682	0,642	0,637	0,517	0,699
P36	0,482	0,870	0,431	0,641	0,454	0,695	0,647	0,680	0,568	0,650	0,496	0,450	0,613
P37	0,615	0,858	0,585	0,680	0,643	0,767	0,724	0,604	0,679	0,677	0,660	0,544	0,659
P38	0,666	0,906	0,553	0,736	0,588	0,800	0,762	0,798	0,698	0,683	0,611	0,600	0,723
P39	0,619	0,861	0,572	0,713	0,586	0,713	0,679	0,693	0,663	0,658	0,587	0,594	0,592
P40	0,581	0,851	0,480	0,640	0,588	0,704	0,663	0,729	0,640	0,689	0,536	0,582	0,691
P41	0,716	0,750	0,591	0,718	0,668	0,820	0,792	0,754	0,741	0,765	0,695	0,731	0,954
P42	0,788	0,707	0,604	0,722	0,698	0,788	0,765	0,732	0,710	0,684	0,722	0,726	0,950
P43	0,662	0,661	0,643	0,816	0,774	0,840	0,730	0,705	0,681	0,796	0,658	0,676	0,676
P44	0,596	0,614	0,607	0,693	0,653	0,698	0,575	0,604	0,599	0,746	0,602	0,638	0,595
P45	0,533	0,593	0,471	0,600	0,573	0,599	0,615	0,715	0,595	0,695	0,521	0,551	0,502
P46	0,687	0,592	0,509	0,738	0,700	0,655	0,630	0,690	0,585	0,789	0,596	0,690	0,655
P47	0,625	0,632	0,480	0,755	0,661	0,750	0,744	0,796	0,684	0,801	0,574	0,669	0,711
P48	0,535	0,559	0,503	0,589	0,666	0,615	0,610	0,687	0,557	0,780	0,534	0,489	0,573
P49	0,387	0,444	0,243	0,449	0,372	0,498	0,515	0,564	0,405	0,733	0,300	0,444	0,516
P50	0,505	0,535	0,311	0,571	0,451	0,612	0,628	0,684	0,494	0,766	0,414	0,563	0,641
P51	0,570	0,662	0,508	0,645	0,545	0,687	0,687	0,649	0,540	0,854	0,567	0,613	0,637
P52	0,453	0,636	0,509	0,625	0,477	0,634	0,600	0,648	0,514	0,810	0,481	0,450	0,461
P53	0,577	0,640	0,546	0,730	0,626	0,764	0,702	0,678	0,565	0,903	0,605	0,601	0,649
P54	0,584	0,601	0,561	0,691	0,676	0,735	0,683	0,548	0,596	0,815	0,615	0,598	0,626
P55	0,457	0,584	0,442	0,673	0,469	0,647	0,567	0,621	0,456	0,798	0,446	0,565	0,559
P56	0,421	0,645	0,404	0,613	0,506	0,669	0,572	0,677	0,454	0,766	0,414	0,409	0,576
P57	0,529	0,526	0,633	0,625	0,576	0,605	0,535	0,573	0,506	0,781	0,604	0,580	0,548
P58	0,652	0,730	0,634	0,812	0,627	0,771	0,713	0,769	0,697	0,859	0,636	0,741	0,687
P59	0,526	0,666	0,520	0,683	0,545	0,674	0,581	0,767	0,531	0,775	0,542	0,502	0,631
P60	0,501	0,581	0,527	0,658	0,546	0,648	0,574	0,664	0,543	0,835	0,513	0,490	0,567
P61	0,777	0,735	0,685	0,861	0,764	0,778	0,710	0,780	0,753	0,700	0,717	0,656	0,648

P62	0,686	0,650	0,642	0,836	0,614	0,709	0,608	0,753	0,672	0,722	0,595	0,659	0,599
P63	0,612	0,576	0,689	0,809	0,714	0,738	0,553	0,646	0,606	0,674	0,589	0,549	0,572
P64	0,646	0,610	0,543	0,837	0,651	0,688	0,619	0,672	0,639	0,625	0,565	0,659	0,672
P65	0,581	0,590	0,608	0,813	0,701	0,754	0,661	0,679	0,632	0,728	0,581	0,629	0,653
P66	0,701	0,656	0,600	0,836	0,725	0,795	0,738	0,644	0,678	0,709	0,656	0,690	0,643
P67	0,647	0,774	0,568	0,870	0,645	0,767	0,678	0,798	0,606	0,818	0,660	0,718	0,645
P68	0,682	0,770	0,563	0,749	0,669	0,760	0,754	0,918	0,731	0,764	0,593	0,577	0,759
P69	0,726	0,706	0,551	0,826	0,700	0,759	0,705	0,887	0,723	0,741	0,621	0,726	0,698
P7	0,621	0,595	0,571	0,610	0,649	0,667	0,695	0,630	0,786	0,594	0,608	0,592	0,574
P70	0,578	0,668	0,548	0,641	0,666	0,684	0,620	0,818	0,574	0,720	0,596	0,544	0,577
P71	0,775	0,655	0,757	0,811	0,858	0,809	0,669	0,749	0,714	0,725	0,769	0,723	0,739
P72	0,631	0,439	0,568	0,627	0,814	0,614	0,557	0,462	0,627	0,556	0,555	0,558	0,517
P73	0,681	0,516	0,577	0,705	0,878	0,669	0,658	0,654	0,665	0,610	0,664	0,659	0,613
P74	0,627	0,537	0,626	0,637	0,835	0,640	0,634	0,633	0,598	0,660	0,655	0,644	0,582
P75	0,717	0,644	0,605	0,638	0,787	0,603	0,625	0,713	0,655	0,545	0,649	0,611	0,526
P76	0,806	0,626	0,764	0,774	0,807	0,739	0,699	0,723	0,699	0,683	0,859	0,943	0,748
P77	0,668	0,536	0,625	0,653	0,587	0,648	0,669	0,566	0,546	0,664	0,755	0,904	0,657
P78	0,719	0,494	0,681	0,687	0,707	0,646	0,562	0,668	0,636	0,572	0,714	0,639	0,658
P79	0,640	0,576	0,644	0,580	0,615	0,538	0,563	0,488	0,513	0,471	0,775	0,780	0,495
P8	0,570	0,557	0,525	0,623	0,592	0,664	0,669	0,641	0,852	0,601	0,491	0,458	0,513
P80	0,665	0,526	0,689	0,597	0,653	0,638	0,636	0,421	0,538	0,503	0,775	0,689	0,598
P81	0,731	0,693	0,729	0,661	0,548	0,680	0,663	0,653	0,600	0,626	0,835	0,739	0,701
P82	0,714	0,582	0,742	0,566	0,671	0,600	0,641	0,626	0,603	0,549	0,877	0,704	0,659
P83	0,683	0,610	0,799	0,609	0,665	0,648	0,610	0,589	0,564	0,624	0,867	0,713	0,615
P84	0,757	0,505	0,650	0,583	0,614	0,553	0,518	0,511	0,473	0,533	0,798	0,711	0,597
P85	0,685	0,495	0,833	0,614	0,657	0,566	0,480	0,520	0,522	0,570	0,864	0,744	0,595
P86	0,735	0,556	0,717	0,626	0,703	0,588	0,590	0,583	0,548	0,561	0,874	0,780	0,618
P87	0,717	0,528	0,770	0,622	0,698	0,605	0,571	0,582	0,559	0,618	0,849	0,738	0,565

P88	0,837	0,600	0,761	0,662	0,677	0,683	0,654	0,640	0,659	0,617	0,791	0,650	0,672
P89	0,855	0,522	0,542	0,563	0,699	0,561	0,611	0,615	0,621	0,517	0,737	0,709	0,676
P9	0,604	0,512	0,530	0,543	0,590	0,561	0,560	0,650	0,707	0,466	0,550	0,540	0,634
P90	0,724	0,466	0,572	0,465	0,643	0,472	0,400	0,432	0,506	0,464	0,613	0,526	0,450
P91	0,859	0,651	0,691	0,748	0,737	0,717	0,662	0,718	0,656	0,663	0,780	0,722	0,651
P92	0,803	0,587	0,682	0,669	0,680	0,621	0,552	0,653	0,586	0,551	0,698	0,610	0,532
P93	0,785	0,543	0,508	0,656	0,674	0,606	0,588	0,628	0,548	0,518	0,604	0,687	0,508
P94	0,869	0,575	0,675	0,670	0,729	0,700	0,673	0,610	0,679	0,593	0,784	0,719	0,778
P95	0,811	0,548	0,612	0,716	0,609	0,662	0,634	0,611	0,609	0,564	0,672	0,701	0,681
P96	0,822	0,654	0,537	0,683	0,650	0,672	0,633	0,659	0,708	0,618	0,611	0,586	0,792
P97	0,676	0,540	0,898	0,616	0,687	0,612	0,488	0,575	0,580	0,571	0,754	0,560	0,539
P98	0,676	0,620	0,902	0,699	0,667	0,714	0,593	0,558	0,567	0,678	0,814	0,757	0,575
P99	0,677	0,499	0,879	0,662	0,666	0,631	0,572	0,560	0,607	0,471	0,784	0,696	0,563

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*

Anexos 5. Estadísticos de colinealidad del Modelo Externos

	VIF
P10	6.222
P11	2.158
P12	1.905
P13	2.599
P14	1.838
P15	3.061
P16	3.348
P17	2.853
P18	1.876
P19	2.382
P20	1.75
P21	1.906
P22	2.157
P23	3.251
P25	3.426
P26	4.877
P27	3.038
P28	4.508
P29	3.89
P30	2.349
P31	5.629
P32	3.155
P33	2.582
P34	3.741
P35	4.041
P36	3.194
P37	3.792
P38	4.005
P39	3.219
P40	2.996
P41	2.96
P42	2.96
P43	5.967
P44	3.806
P45	5.046

P46	4.908
P47	4.334
P48	5.379
P49	5.488
P50	5.277
P51	10.516
P52	5.25
P53	8.588
P54	7.395
P55	9.165
P56	5.66
P57	4.204
P58	11.879
P59	3.751
P60	6.476
P61	3.111
P62	2.608
P63	2.82
P64	2.75
P65	2.849
P66	2.772
P67	3.727
P68	2.638
P69	2.208
P7	3.627
P70	1.792
P71	2.553
P72	2.541
P73	3.007
P74	2.636
P75	2.468
P76	2.013
P77	2.013
P78	2.091
P79	2.683
P8	3.771
P80	2.406
P81	3.488
P82	4.475

P83	4.69
P84	3.471
P85	4.034
P86	4.592
P87	4.382
P88	4.704
P89	3.752
P9	2.251
P90	2.31
P91	3.754
P92	3.614
P93	3.618
P94	4.925
P95	4.298
P96	3.751
P97	2.69
P98	2.464
P99	2.086

Fuente: Elaboración propia con base en el software *SmartPLS*